MSC CROISIÈRES

MSC book

Manuel d'utilisation

MSC Croisières – Manuel utilisateur eCommerce B2B

INTRODUCTION

OBJECTIF DU DOCUMENT

Ce document a pour but document d'apporter une aide à l'utilisation du nouveau portail MSC, avec une attention spéciale au processus de réservation individuelle et à la gestion des dossiers *a posteriori*.

Ce document est divisé en 3 parties :

1. Aperçu général du portail MSC Book
2. Réalisation d'une réservation individuelle pas à pas
3. Fonctionnalités disponibles pour gérer les réservations

COMMENT UTILISER CE GUIDE ?

Le manuel d'utilisation décrit les procédés B2B de 3 façons différentes :

- Avec des captures d'écran contenant les informations essentielles et la marche à suivre pas à pas
- Avec une description de chaque étape encadrée dans la capture d'écran
- Avec des astuces et suggestions, ajoutées à la fin de l'explication et signalées par une icône spécifique : Gain de temps, Pour mieux comprendre…, Info.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

TABLE DES MATIÈRES 3

LÉGENDE 5

1. ACCÉDER À MSC BOOK 6

1.1. S'enregistrer 6
1.2. Connexion 8
1.3. Mot de passe oublié 9

2. APERÇU 10

2.1. Page d'accueil 10
2.2. Navigation 12

3. PROCESSUS DE RÉSERVATION INDIVIDUELLE 13

3.1. Commencer une réservation 13
3.1.1. Réservation 13
3.1.2. Utiliser le Calendrier des Départs 14
3.2. Sélectionner une croisière 17
3.2.1. Trouver une croisière 17
3.2.2. Sélectionner un résultat de recherche 18
3.2.3. Enregistrer et associer un itinéraire 19
3.2.4. Comparer 20
3.3. Étape 1 : Choix de la cabine 21
3.3.1. Insérer le nombre de cabine(s) et de passager(s) 21
3.3.2. Sélectionner la catégorie de cabine et l'ambiance 22
3.3.3. Position de la cabine 23
3.3.4. Insérer les informations des passagers 25
3.4. Étape 2 : Options de voyage 26
3.4.1. Ajouter une option de voyage 26
3.4.2. Sélectionner une option de voyage 27
3.4.2. Insérer des informations passagers supplémentaires 29
3.5. Étape 3 : Services à bord 31
3.6. Étape 4 : Confirmation 34
3.6.1. Créer un devis 35
3.6.2. Créer une option 38
3.6.3. Confirmer et Payer 38
3.6.4. Confirmer la réservation 41
3.6.5. Annuler la réservation 41

4. GÉRER VOS RÉSERVATIONS 41

4.1. Trouver une réservation 41
4.2. Sélectionner une réservation 42
4.3. Modifier les informations des passagers 43
4.4. Ajouter un service supplémentaire 45

4.5. Ajouter une option de voyage 46
4.6. Changer de cabine 47
4.7. Ajouter une cabine 48
4.8. Supprimer une cabine 49
4.9. Ajouter une Note 50
4.10. Compléter le paiement 51
4.11. Supprimer la réservation 52
4.12. Carnets de voyages 53
4.13. Avant la croisière 54
4.14. Besoins spéciaux 55

5. GROUPES 56

5.1. Demande de groupe 56

6. OUTILS DE VENTE 58

6.1. Demande de visite de navire 58
6.2. Demande de brochure 59

7. MON COMPTE 60

7.1. Rapports 60
7.2 Mon compte - Profil 62
7.3 Mon Compte – Gérer les agents (réservé aux administrateurs) 64
7.4 Vos factures 66

LÉGENDE

Icône	Signification
	Étape à suivre dans le processus
	Champ ou section détaillée à titre informatif
	Champ à remplir obligatoirement
	Icône représentant un champ qui, une fois rempli, conduit à un résultat unique
	Gain de temps : donne une astuce pour accomplir plus rapidement une action
	Info : donne une information utile
	À la loupe : suggère un point à garder en mémoire
	Pour mieux comprendre… : se concentre sur un sujet important à connaître
	Réservé aux administrateurs : fonction disponible uniquement pour les administrateurs

1. ACCÉDER À MSC BOOK

1.1. S'enregistrer

Vous pouvez créer un nouveau compte utilisateur en suivant les étapes suivantes :

1 Cliquez sur CRÉER UN COMPTE depuis la page de connexion

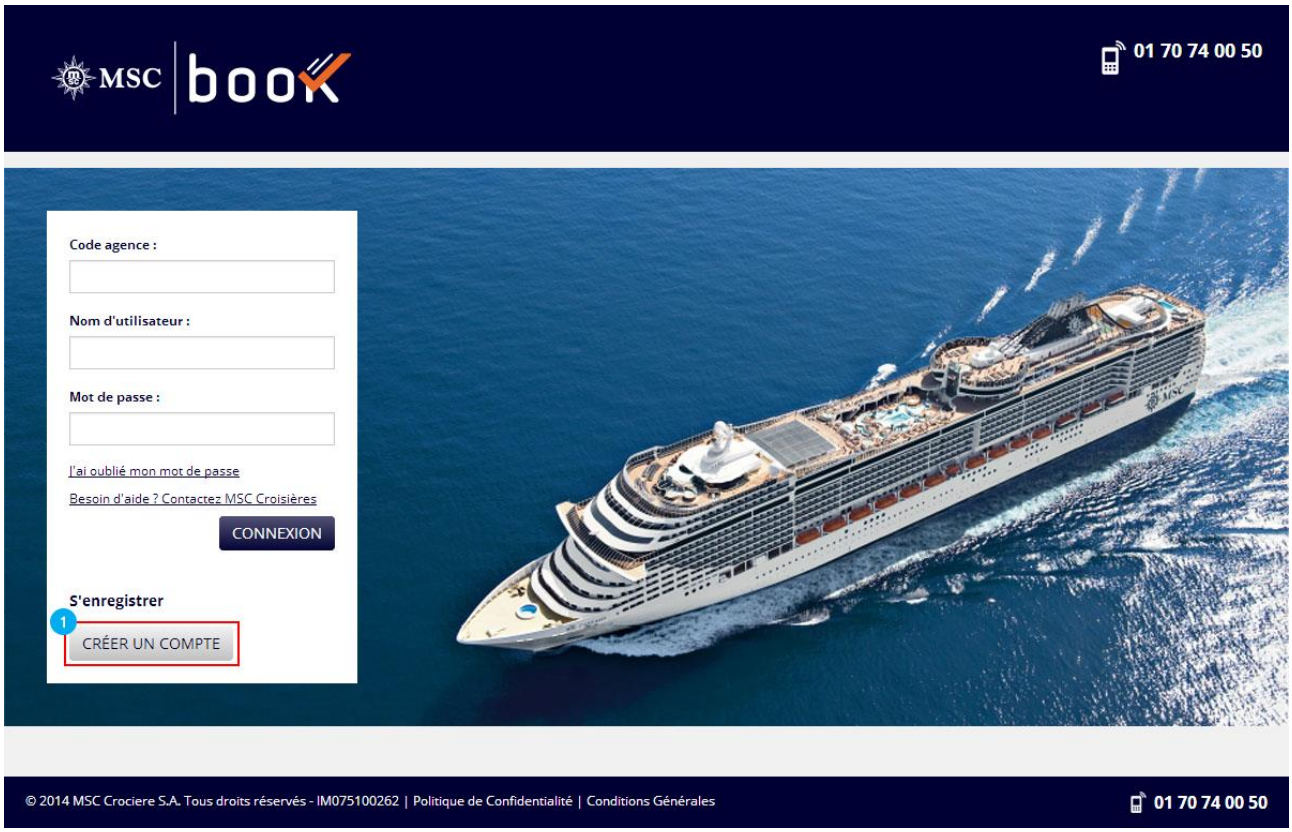

MSC book
01 70 74 00 50
Code agence :
Nom d'utilisateur :
Mot de passe :
l'ai oublié mon mot de passe
Besoin d'aide ? Contactez MSC Croisières
CONNEXION
S'enregistrer
1
CRÉER UN COMPTE
© 2014 MSC Crociere S.A. Tous droits réservés - IM075100262 | Politique de Confidentialité | Conditions Générales
01 70 74 00 50

Image 1 – Page de connexion : créer un compte utilisateur

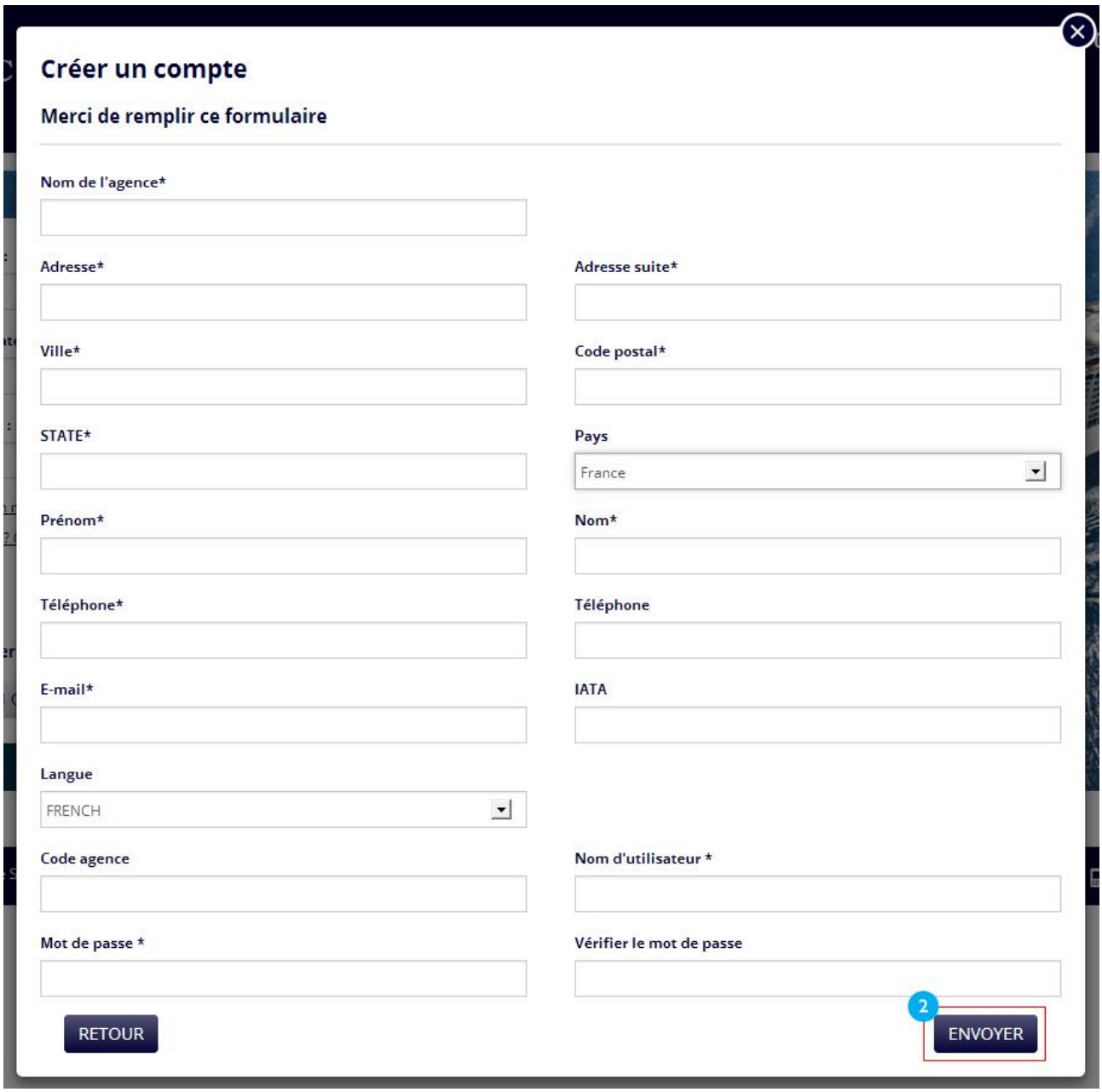


Image 2 – Formulaire de création de compte

2 Remplissez le formulaire avec les informations relatives à votre agence et cliquez sur ENVOYER
Un agent MSC prendra contact avec vous dans les meilleurs délais.

1.2. Connexion

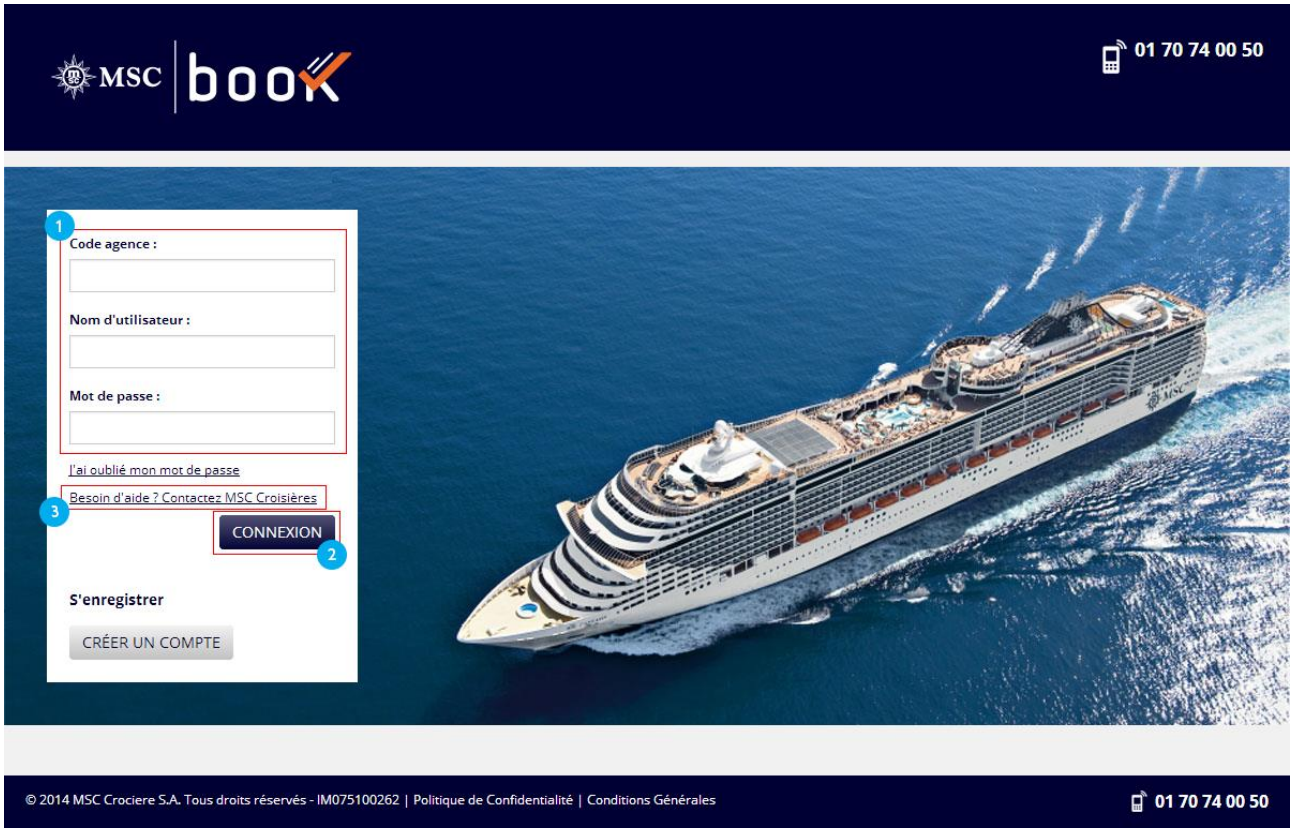


Image 3 – Page de connexion : connexion

1 Renseignez les informations de connexion : code agence, nom d'utilisateur et mot de passe.

2 Puis cliquez sur CONNEXION pour accéder au portail.

3 Si vous rencontrez un problème pour vous connecter au portail MSC Book, vous pouvez demander de l'aide en cliquant sur le lien Besoin d'aide ? Contactez MSC Croisières situé sous le formulaire. Après avoir renseigné la nature de votre problème, un agent MSC prendra contact avec vous dans les meilleurs délais.

Info

Les identifiants de connexion ne peuvent être utilisés que par une seule personnne à la fois. Vérifiez avant de vous connecter que personne d'autre n'est déjà sur le portail avec les mêmes identifiants.

1.3. *Mot de passe oublié*

1 Si vous oubliez votre mot de passe, vous pouvez en demander un nouveau en cliquant sur lien J'ai oublié mon mot de passe.

2 Renseignez votre nom d'utilisateur :

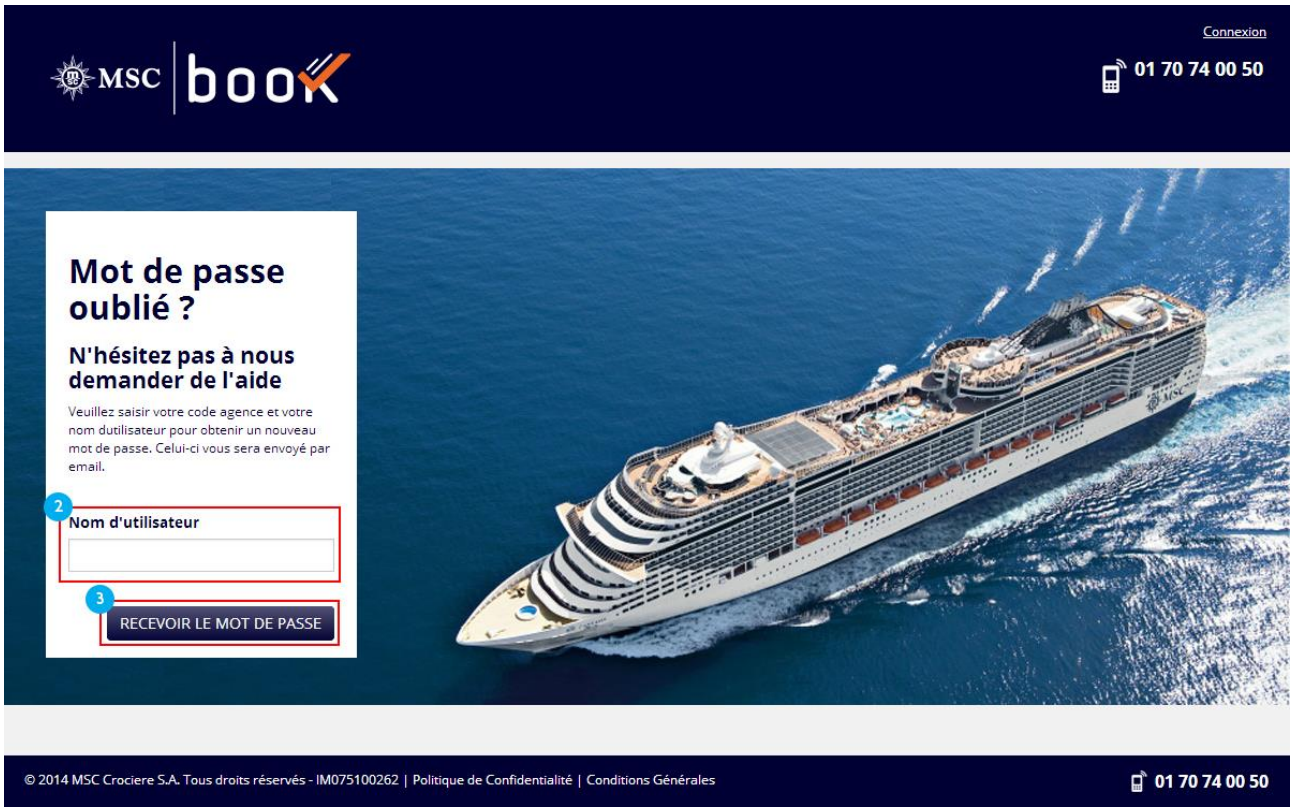

MSC book
Connexion
01 70 74 00 50
Mot de passe oublié ?
N'hésitez pas à nous demander de l'aide
Veuillez saisir votre code agence et votre nom dutilisateur pour obtenir un nouveau mot de passe. Celui-ci vous sera envoyé par email.
2
Nom d'utilisateur
3
RECEVOIR LE MOT DE PASSE
© 2014 MSC Crociere S.A. Tous droits réservés - IM075100262 | Politique de Confidentialité | Conditions Générales
01 70 74 00 50

Image 4 – Page de connexion : mot de passe oublié

3 Cliquez sur RECEVOIR LE MOT DE PASSE . Votre nouveau mot de passe vous sera envoyé par email.

2. APERÇU

2.1. Page d'accueil

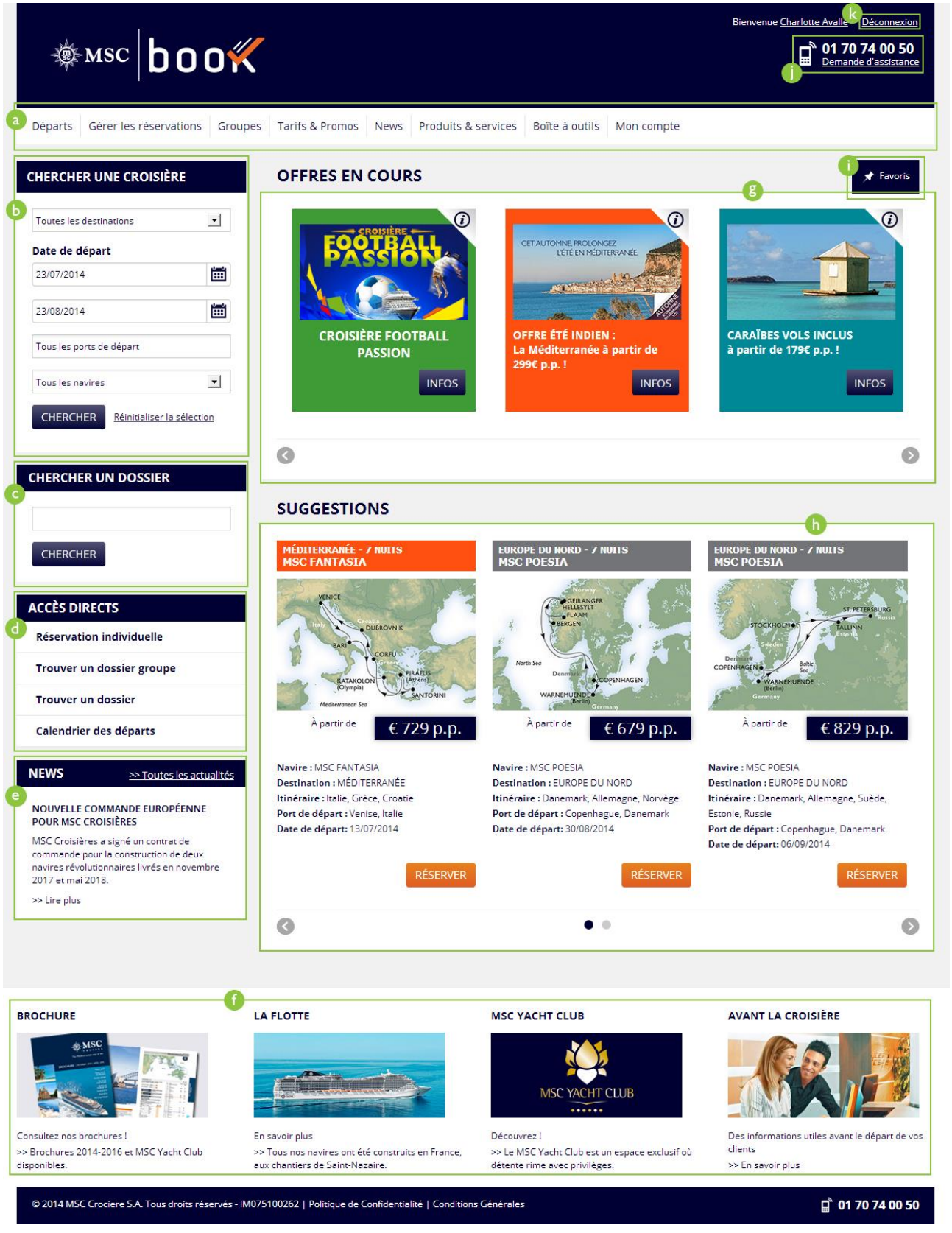

Bienvenue Charlotte Avalle
Déconnexion
01 70 74 00 50
Demande d'assistance
Départs
Gérer les réservations
Groupes
Tarifs & Promos
News
Produits & services
Boîte à outils
Mon compte
CHERCHER UNE CROISIÈRE
Toutes les destinations
Date de départ
23/07/2014
23/08/2014
Tous les ports de départ
Tous les navires
CHERCHER
Réinitialiser la sélection
CHERCHER UN DOSSIER
CHERCHER
ACCÈS DIRECTS
Réservation individuelle
Trouver un dossier groupe
Trouver un dossier
Calendrier des départs
NEWS
>> Toutes les actualités
NOUVELLE COMMANDE EUROPÉENNE POUR MSC CROISIÈRES
MSC Croisières a signé un contrat de commande pour la construction de deux navires révolutionnaires livrés en novembre 2017 et mai 2018.
>> Lire plus
OFFRES EN COURS
Favoris
CROISIÈRE FOOTBALL PASSION
INFOS
OFFRE ÉTÉ INDIEN : La Méditerranée à partir de 299€ p.p. !
INFOS
CARAÏBES VOLS INCLUS à partir de 179€ p.p. !
INFOS
SUGGESTIONS
MÉDITERRANÉE - 7 NUITS MSC FANTASIA
À partir de € 729 p.p.
Navire : MSC FANTASIA
Destination : MÉDITERRANÉE
Itinéraire : Italie, Grèce, Croatie
Port de départ : Venise, Italie
Date de départ: 13/07/2014
RÉSERVER
EUROPE DU NORD - 7 NUITS MSC POESIA
À partir de € 679 p.p.
Navire : MSC POESIA
Destination : EUROPE DU NORD
Itinéraire : Danemark, Allemagne, Norvège
Port de départ : Copenhague, Danemark
Date de départ: 30/08/2014
RÉSERVER
EUROPE DU NORD - 7 NUITS MSC POESIA
À partir de € 829 p.p.
Navire : MSC POESIA
Destination : EUROPE DU NORD
Itinéraire : Danemark, Allemagne, Suède, Estonie, Russie
Port de départ : Copenhague, Danemark
Date de départ: 06/09/2014
RÉSERVER
BROCHURE
Consultez nos brochures !
>> Brochures 2014-2016 et MSC Yacht Club disponibles.
LA FLOTTE
En savoir plus
>> Tous nos navires ont été construits en France, aux chantiers de Saint-Nazaire.
MSC YACHT CLUB
Découvrez !
>> Le MSC Yacht Club est un espace exclusif où détente rime avec privilèges.
AVANT LA CROISIÈRE
Des informations utiles avant le départ de vos clients
>> En savoir plus
© 2014 MSC Crociere S.A. Tous droits réservés - IM075100262 | Politique de Confidentialité | Conditions Générales
01 70 74 00 50

Image 5 – Page d'accueil

La page d'accueil du nouveau portail est composée de plusieurs sections :

a. Un menu de navigation pour accéder aux différentes rubriques de la plateforme. Passez votre souris pour développer les rubriques. Chacune d'entre elle conduit à plusieurs sous-rubriques, qui seront décrites plus loin dans ce manuel.

b. Une fonction de recherche rapide de croisière ;

c. Une fonction de recherche rapide pour accéder aux dossiers déjà créés ;

d. Des accès directs qui vous mèneront à différentes sous-rubriques utiles de la plateforme. Vous pouvez personnaliser la liste en faisant glisser verticalement les items.

e. Les dernières actualités de MSC Croisières ;

f. Des informations complémentaires en bas de la page. Vous pouvez cliquer sur les images pour obtenir plus de détails.

g. Nos offres et promotions en cours. Vous pouvez les faire défiler en cliquant sur les flèches situées de part et d'autre du carrousel. En cliquant sur une offre, vous accédez au détail et conditions d'application.

h. Vous pouvez faire défiler nos suggestions en cliquant sur les flèches de part et d'autre. Vous pouvez également commencer une réservation ou visualiser le détail de l'itinéraire proposé.

i. Les croisières que vous avez sauvegardées se trouvent dans cette section. Pour plus de détails, rendez-vous au paragraphe 2.2.2 du manuel.

j. Lien de déconnexion du portail MSC Book.

k. En cas de besoin, vous pouvez joindre les agents MSC Croisières au numéro indiqué.

2.2. Navigation

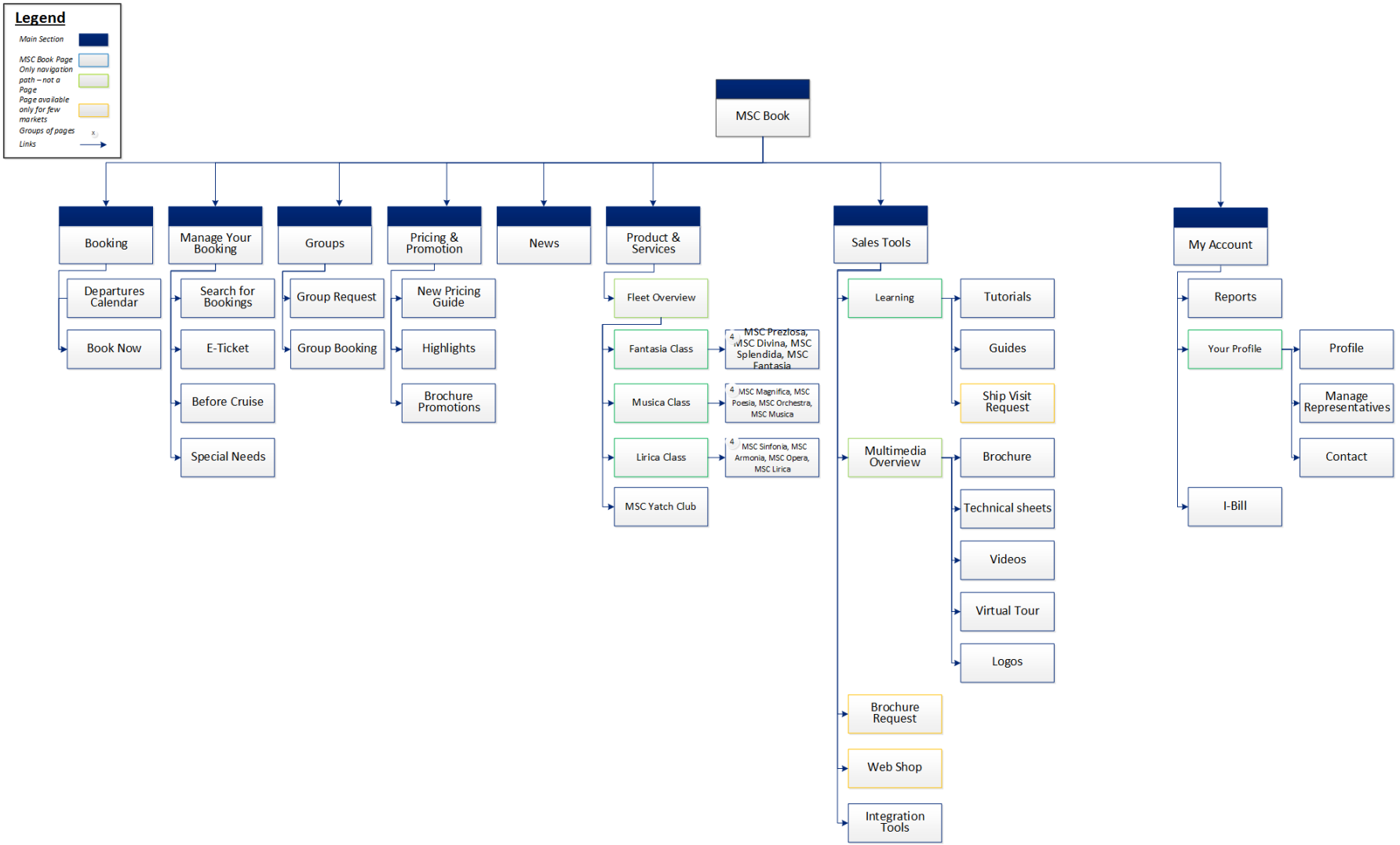


Image 6 – Plan du site MSC Book

3. PROCESSUS DE RÉSERVATION INDIVIDUELLE

3.1. Commencer une réservation

Il y a différentes manières de commencer votre réservation. Si vous préférez avoir un aperçu général des itinéraires et départs de chaque navire, vous pouvez visualiser le Calendrier des Départs (*cf.* paragraphe 3.1.1). Sinon, vous pouvez directement chercher une croisière depuis la page d'accueil (*cf.* paragraphe 3.1.2)

3.1.1. Réservation

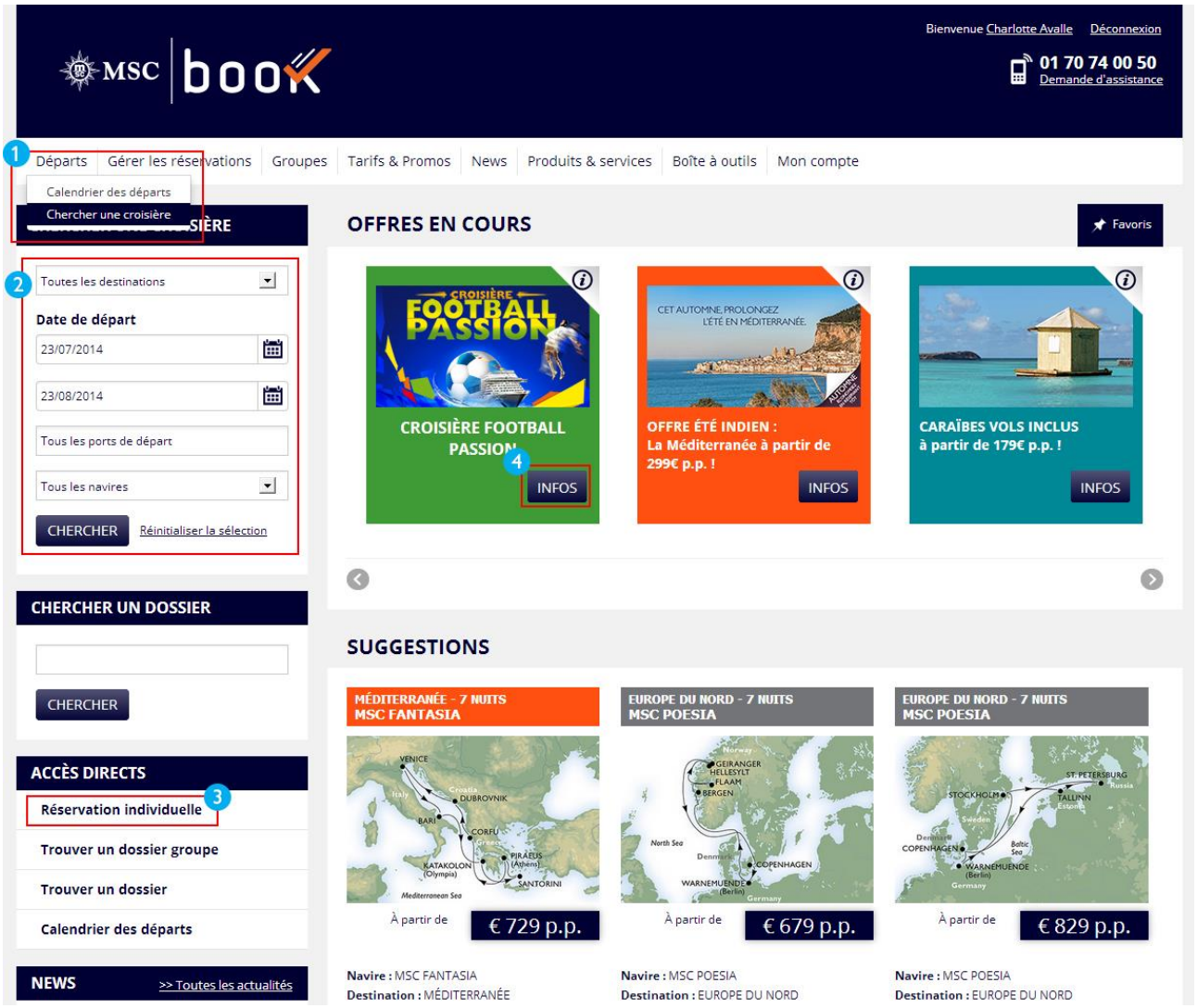


Image 7 – Commencer une réservation

Différentes manières de commencer votre réservation :

1. En cliquant sur la sous-rubrique **Chercher une croisière** de la section « Départs » dans le menu de navigation.

2. En cliquant sur **CHERCHER** dans l'outil de Recherche Rapide. À cet endroit, vous pouvez déjà

sélectionner quelques critères pour affiner votre recherche. Les résultats seront filtrés selon vos critères.

3 En cliquant sur

dans la liste des Accès Directs.

4 En cliquant sur le bouton relatif à une offre en cours. Dans ce cas, les résultats feront apparaître toutes les croisières pour lesquelles l'offre est applicable.

5 En cliquant sur le bouton

d'un itinéraire suggéré. Dans ce cas, vous commencez directement la réservation de l'itinéraire sélectionné.

Gain de temps

Si vous connaissez déjà un critère de recherche pour votre croisière, nous vous suggérons d'utiliser l'outil de Recherche Rapide afin d'accélérer votre recherche et d'afficher des résultats plus pertinents.

3.1.2. Utiliser le Calendrier des Départs

Vous pouvez explorer le Calendrier des Départs en cliquant sur le lien direct situé sur la page d'accueil ou utiliser la sous-rubrique du menu « Réservation » :

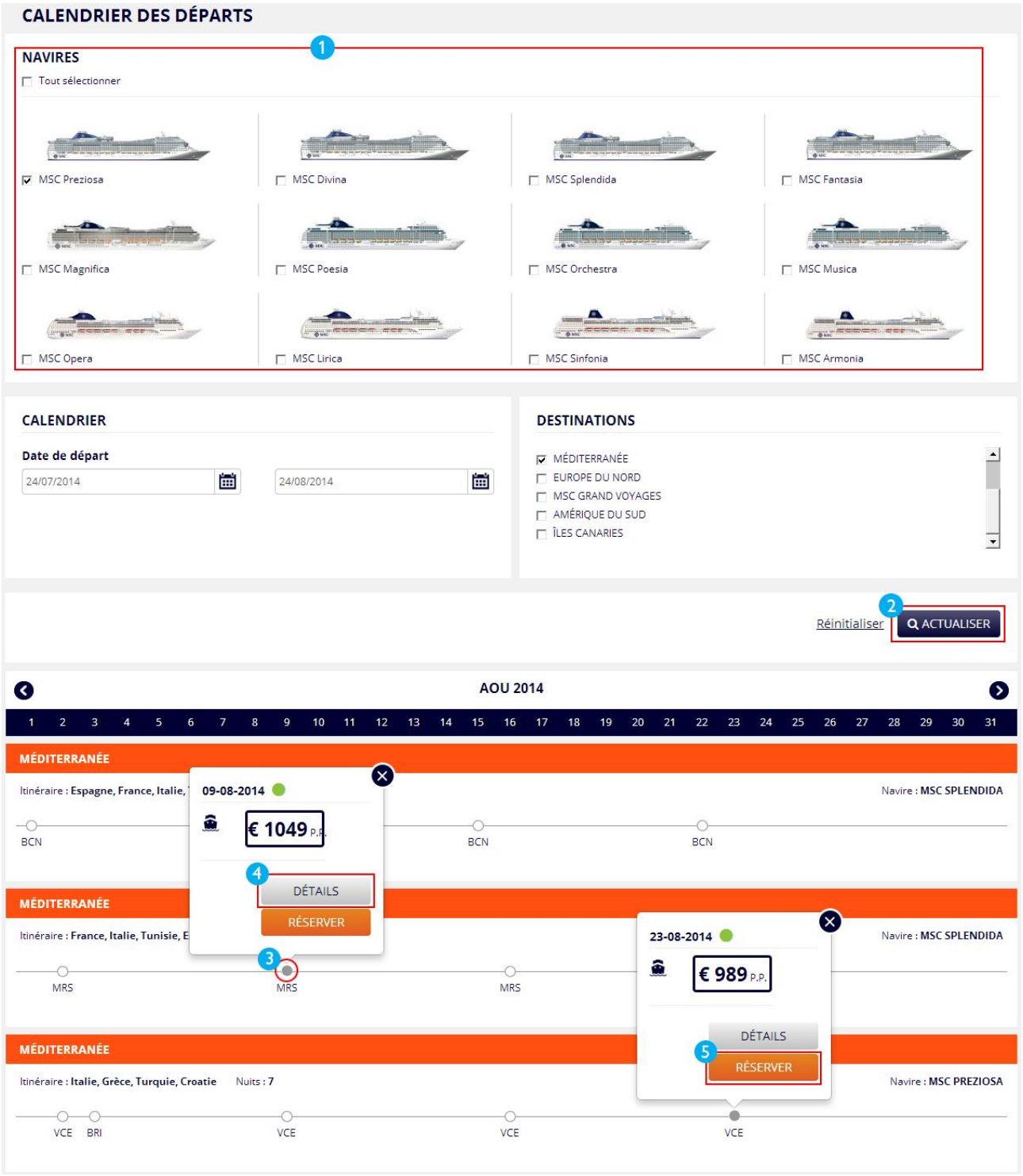


Image 8 – Calendrier des départs

1 Choisissez le(s) navire(s), la période du départ et la (les) destination(s) qui vous intéressent.

2 Cliquez sur ACTUALISER pour afficher les croisières répondant à vos critères. Vous pouvez reculer ou avancer d'un mois en cliquant sur les flèches situées sur les côtés de la fries chronologique.

3 Si vous cliquez sur l'un des ports d'embarquement affichés dans les résultats, une fenêtre s'ouvre et vous propose les forfaits croisière ainsi que les prix disponibles pour ce départ.

4 Vous pouvez visualiser les informations relatives à la croisière sélectionnée en cliquant sur le bouton DÉTAILS

5 Vous pouvez également réserver cette croisière en cliquant sur RÉSERVER

3.2. *Sélectionner une croisière*

3.2.1. Trouver une croisière

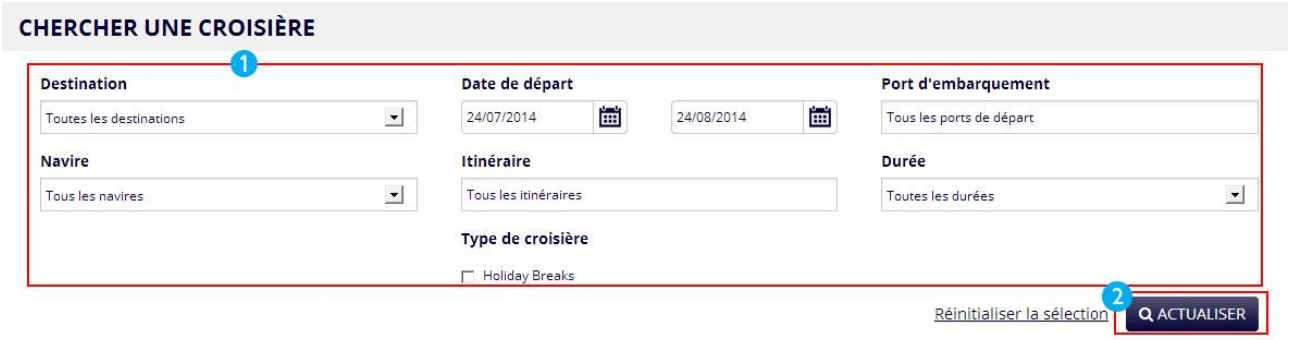


Image 9 – Rechercher une croisière

Plusieurs critères sont disponibles pour vous aider à trouver la croisière idéale pour votre client. Dans le cas où vous avez commencé votre recherche depuis la page d'accueil, certains filtres seront déjà remplis et les résultats affichés prendront compte des critères déjà sélectionnés. Cependant, vous pouvez affiner votre recherche en utilisant les autres critères.

1 Dans le formulaire de recherche, vous pouvez renseigner les critères suivants : destination, itinéraire, port d'embarquement, date de départ, etc.

2 Cliquez sur ACTUALISER pour visualiser les croisières relatives aux critères sélectionnés.

Gain de temps

Pensez à utiliser plusieurs critères de sélection afin de diminuer le nombre de résultats et rendre ainsi votre recherche plus pertinente.

3.2.2. Sélectionner un résultat de recherche

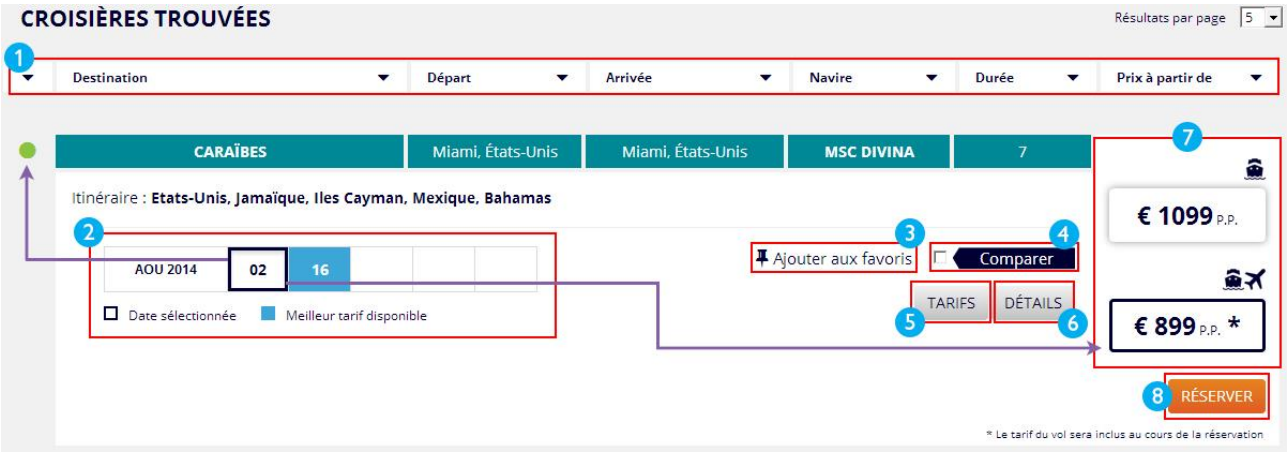


Image 10 – Sélectionner un résulat

1. Vous pouvez trier les résultats en cliquant sur les en-têtes de colonnes. De plus, la couleur de chaque en-tête d'itinéraire est accordée à la destination géographique.

2. Vous pouvez visualiser toutes les dates d'embarquement pour cet itinéraire en cliquant sur les flèches situées de part et d'autre de la grille des départs. Dans chaque grille, la ou les cases colorées correspondent au tarif le plus bas pour l'itinéraire et le laps de temps choisis. En cliquant sur l'une des dates de départ, le type de croisière et le prix sont mis à jour, ainsi que l'indicateur de disponibilité de la croisière. Les prix affichés s'entendent par personnes, sur la base d'une cabine double ; ce sont des prix « à partir de ».

3. Vous pouvez enregistrer vos itinéraires favoris en cliquant sur Ajouter aux favoris. Vous pouvez également associer une croisière au nom de votre client. Les itinéraires ou croisières que vous enregistrez sont visibles depuis la page d'accueil du portail (*cf.* paragraphe 3.2.3).

4. Si vous souhaitez comparer plusieurs croisières (3 maximum), il vous suffit de cocher la case à côté de l'icône Comparer. En cliquant sur « Comparer », vous pouvez analyser les principales différences des croisières comparées (*cf.* paragraphe 3.2.4).

5. Le bouton TARIFS vous permet de prendre connaissance des prix « à partir de » disponibles pour l'itinéraire et l'ensemble des dates choisis. Vous pouvez également sélectionner directement une date de départ et un type de croisière, et cliquer sur RÉSERVER.

6. Le bouton DÉTAILS vous donne plus d'informations sur l'itinéraire, les escales et les excursions proposées, les ambiances et les cabines, etc. Vous pouvez ensuite procéder à la réservation directement depuis cette page.

7. Sélectionner l'un des forfaits croisière disponibles (croisière seule ou vol(s) & croisière) en cliquant sur le prix que vous souhaitez.

8. Le bouton RÉSERVER vous permet de réserver la croisière sélectionnée.

3.2.3. Enregistrer et associer un itinéraire

1. Pour ajouter un itinéraire à vos favoris, cliquez sur Ajouter aux favoris. Un itinéaire sauvegardé est marqué par Enregistré .

2. Vous pouvez associer votre enregistrement à un client ou un agent, ou bien laisser le champ vide. Cliquez sur « Confirmer » pour enregistrer votre favori.

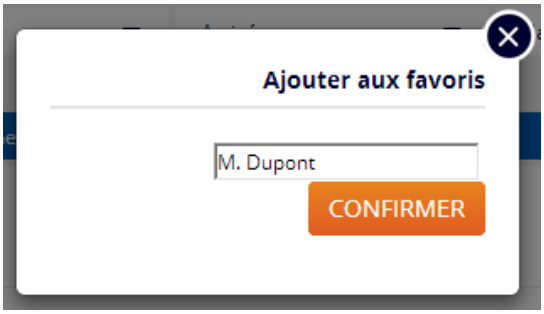


Image 11 – Enregistrer & associer

3. L'itinéraire sauvegardé sera visible sur la page d'accueil du portail, en haut de la section « Offres en cours ». En cliquant sur le nom du favori ou sur le bouton « afficher », vous accédez au détail de l'itinéraire relatif.

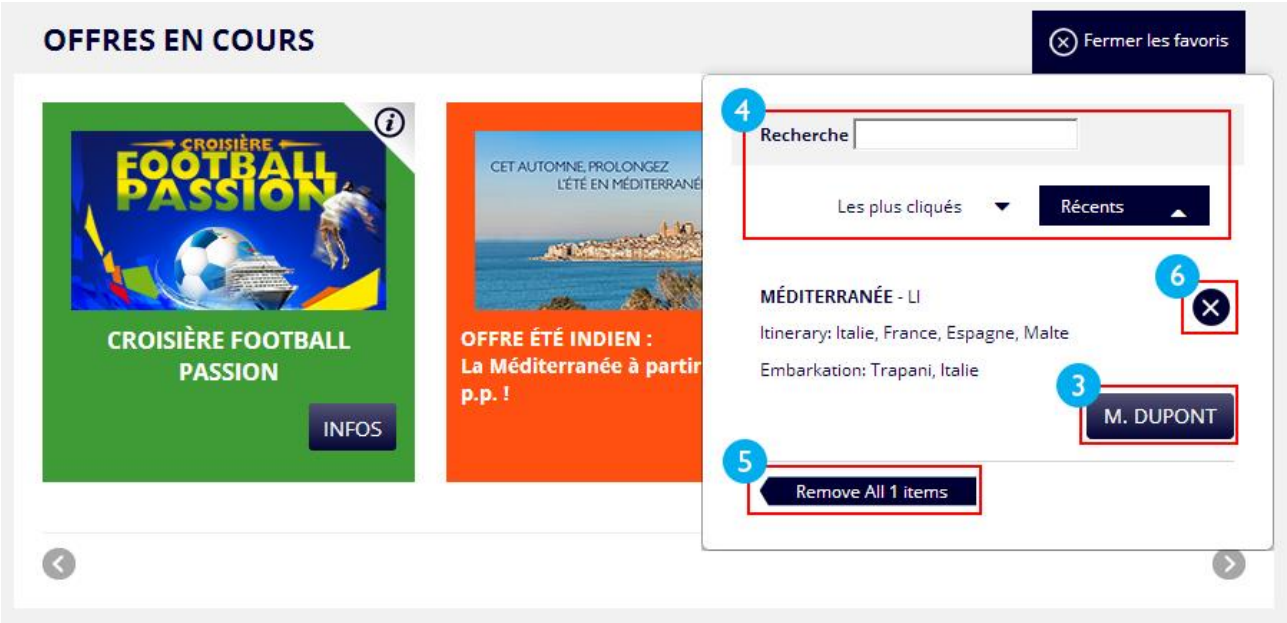


Image 12 – Voir les favoris

4. Vous pouvez filtrer et trier vos favoris en utilisant les critères situés en haut de la fenêtre.

5. Vous pouvez supprimer tous les favoris de votre liste en cliquant sur le bouton Supprimer 1 items situé en bas de la fenêtre.

6. Ou simplement supprimer l'un d'entre eux en utilisant ⊗

3.2.4. Comparer

1 Cochez les croisières que vous souhaitez comparer puis cliquez sur le bouton ☐ Comparer . Vous pouvez comparer jusqu'à 3 croisières à la fois.

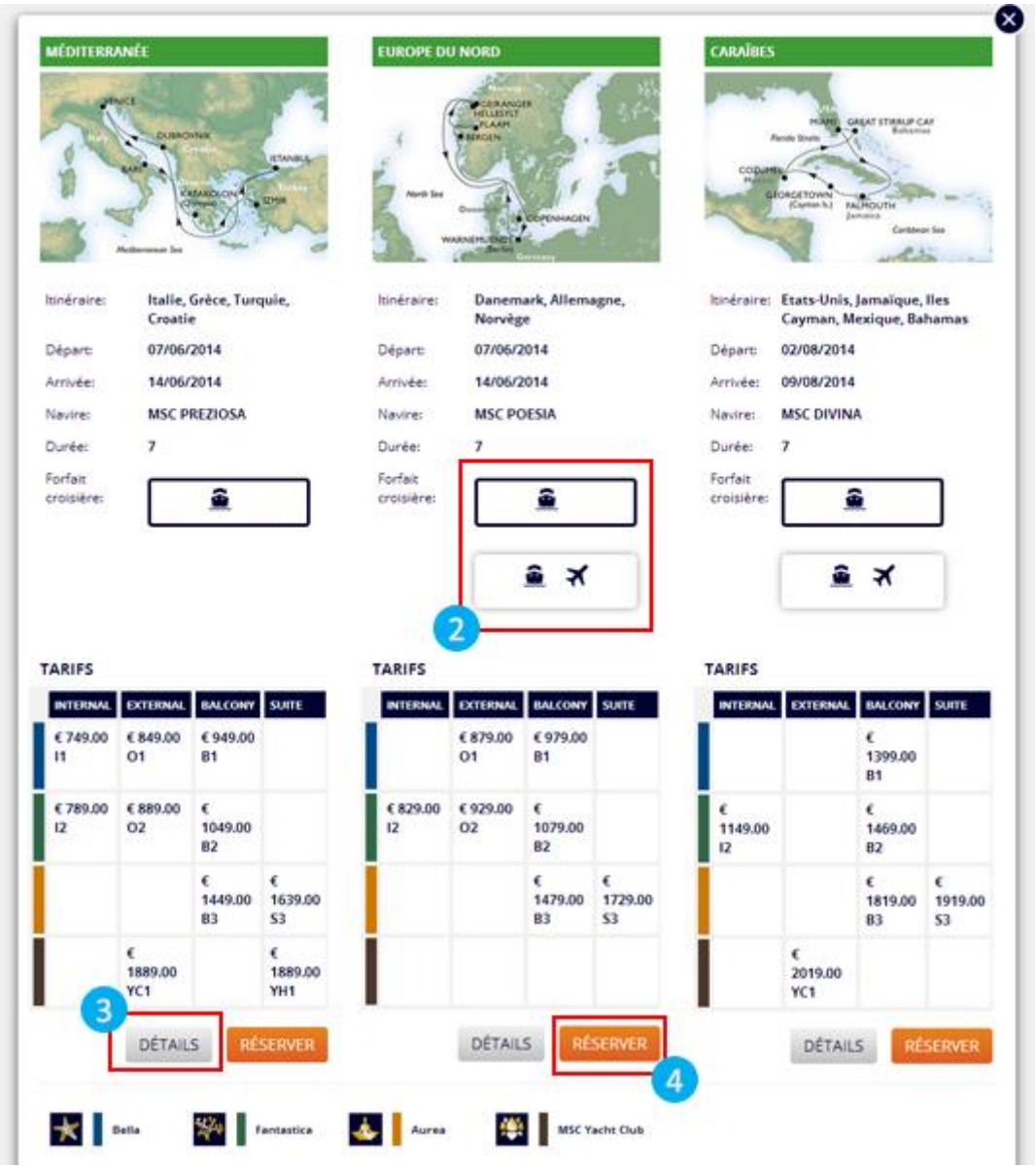


Figure 13 – Comparaison

2 La page de comparaison affiche les informations principales des croisières. En cliquant sur les types de croisière disponibles, la grille des prix est mise à jour.

3 Le bouton DÉTAILS vous donne plus d'informations sur l'itinéraire, les escales et les excursions proposées, les ambiances et les cabines, etc. Vous pouvez ensuite procéder à la réservation directement depuis cette page.

4 Le bouton RÉSERVER vous permet de réserver la croisière sélectionnée.

3.3. *Étape 1 : Choix de la cabine*

3.3.1. Insérer le nombre de cabine(s) et de passager(s)

Image 14 – Insérer le nombre de cabine(s) et de passager(s)

1 Choisissez le nombre de cabines que vous souhaitez réserver. Vous pouvez réserver jusqu'à 4 cabines en même temps.

2 Pour chaque cabine, veuillez indiquer :

a. Si vous cherchez une cabine pour personne à mobilité réduite.

b. Le nombre d'adultes et d'enfants selon l'âge.

c. Vous pouvez sélectionner un pax type spécifique, en fonction du nombre et de l'âge des passagers.

d. Si votre client est membre du MSC Club (programme de fidélité), vous pouvez renseigner son numéro de carte ou bien le retrouver en cliquant sur Chercher une carte MSC Club . Cette fonction vous permet de rechercher un membre MSC Club grâce à son nom, son prénom et sa date de naissance.

3 Confirmez votre sélection en cliquant sur le bouton VALIDER .

4 Si vous voulez changer la configuration (ajouter une cabine, par exemple) vous pouvez modifier votre choix en cliquant sur MODIFIER .

Info

La réduction accordée par un pax type et la réduction MSC Club ne sont pas toujours cumulables. Dans ce cas là, il vous faudrait choisir entre l'une des deux.

3.3.2. Sélectionner la catégorie de cabine et l'ambiance

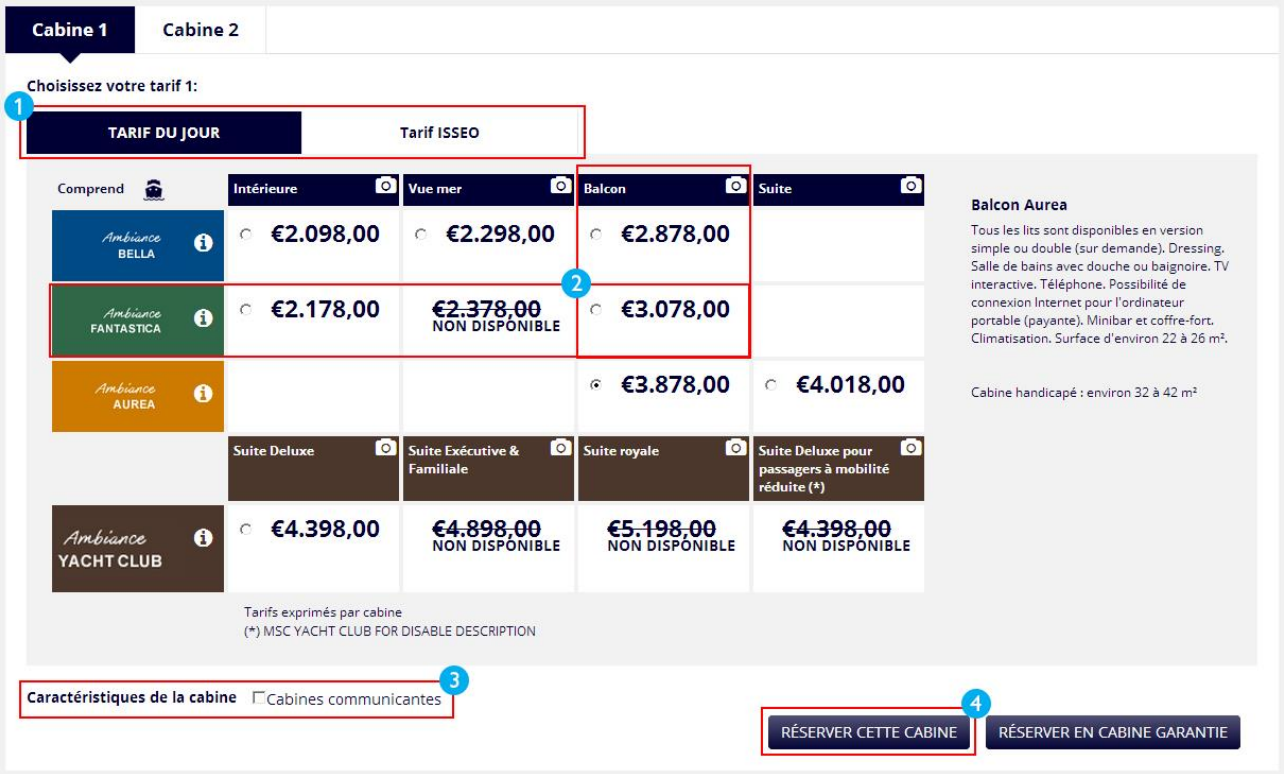


Image 15 – Sélection de la cabine et de l'ambiance

1 Au-dessus de la grille des prix se trouve les différents tarifs disponibles pour votre itinéraire : ILLICO, Tarif du Jour, Promo, etc. En cliquant sur l'un des tarifs, la grille est automatiquement mise à jour.

2 Sélectionnez la cabine souhaitée selon l'ambiance (Bella, Fantastica, Aurea, MSC Yacht Club) et la catégorie de cabine (Intérieure, Vue mer, Balcon, Suite). En cliquant sur l'icône , vous obtenez plus d'information sur les Ambiances ; en cliquant sur l'icône , vous pouvez visualiser des photos du type de cabine choisi. Les prix sont exprimés **par cabine**.

3 Si vous avez choisi plusieurs cabines dans votre réservation et que vous souhaitez des cabines communicantes, n'oubliez pas de cocher la case correspondante. Les cabines peuvent être connectées deux par deux uniquement.

4 Selon la disponibilité du navire, la cabine sera réservée avec un numéro de cabine ou bien en « Cabine Garantie ». Dans le cas d'une réservation contenant plusieurs cabines, il se peut que l'une ait un numéro et que l'autre soit réservée en « Garantie ». Le numéro d'une Cabine Garantie est attribué quelques jour savant le départ ; les passagers peuvent devoir changer de cabine en cours de croisière (ils seront relogés dans une cabine de catégorie équivalente ou supérieure).

À la loupe

Une fois la cabine sélectionnée, vous pouvez retrouver à tout moment le détail de la croisière et du prix en haut de la page.

Récapitulatif de la croisière
Récapitulatif tarifaire
Itinéraire : France, Italie, Tunisie, Espagne
Départ : Marseille, France,8 août 2014 Arrivée : Marseille, France,15 août 2014
Navire : MSC MUSICA Durée : 7 nuits
CABINE 1
Balcon Aurea
Services à bord:
Afficher la commission
€ 3 598,00
(les prix incluent tous les passagers, les taxes et les frais)
DEVIS

Info

Si vous ajoutez plus d'une cabine à la réservation, vous ne pouvez pas choisir la position de la 2ème cabine tant que vous n'avez pas fini de choisir la 1ère. Cependant, il est possible de revenir en arrière en parcourant les onglets situés en haut de la grille des prix.

Pour mieux comprendre…

La case permettant de choisir des cabines communicantes sera affichée seulement si la cabine possède un balcon, et seulement si des cabines communicantes sont encore disponibles à la réservation. Si vous cochez la case des cabines communicantes, le système proposera des numéros pour les cabines communicantes sont encore disponibles. Le choix de la 2ème cabine est conditionné par la configuration de la 1ère cabine ; la 2ème cabine sera automatiquement attribuée par le système.

3.3.3. Position de la cabine

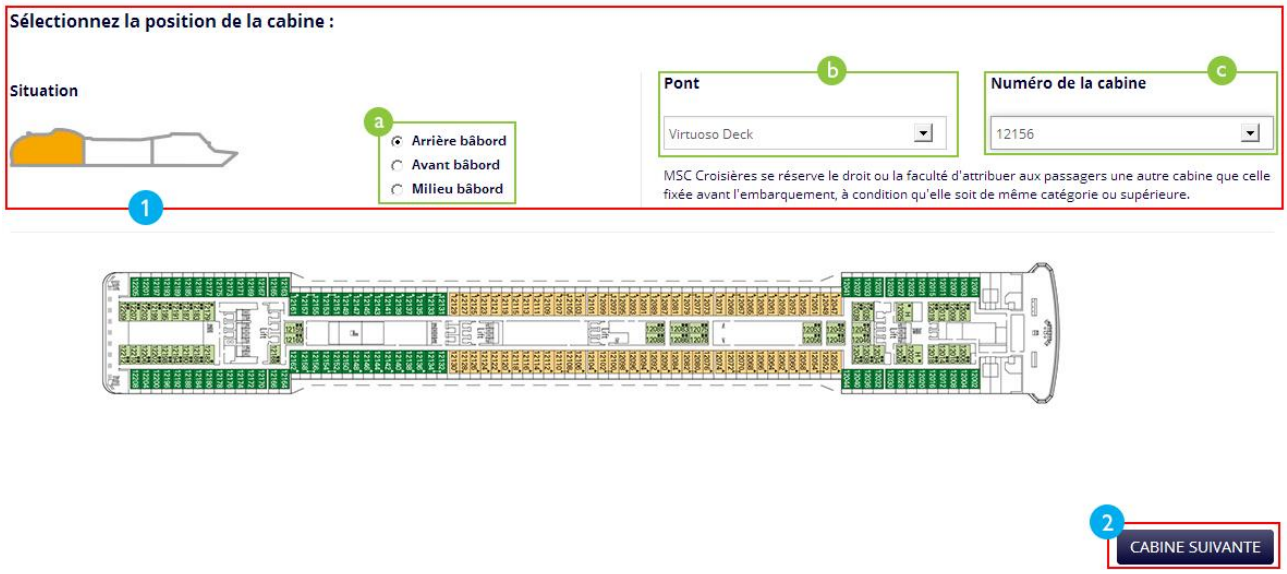


Image 16 – Sélectionner la position de la cabine

1 Cette section s'affiche uniquement si votre cabine n'est pas garantie. Pour chaque cabine :

a. Sélectionner la situation de la cabine : à la proue (avant), au milieu ou à la poupe (arrière). La partie correspondante dans le navire sera colorée.

b. Sélectionner le pont.

c. Sélectionner le numéro de la cabine. Il se pourrait que des combinaisons situation et pont ne soient plus disponibles. Dans ce cas, changez le pont ou la situation de la cabine pour obtenir un numéro de cabine.

2 Si vous réservez plus d'une cabine à la fois, vous pouvez accéder à la cabine suivante en cliquant sur le bouton CABINE SUIVANTE

3 Une fois les cabines sélectionnées, vous pouvez insérer les informations passagers en cliquant sur la flèche INSÉRER LES PASSAGERS

Gain de temps

Si vous voulez seulement poser une option, il n'est pas nécessaire d'aller plus loin dans le processus de réservation. Vous pouvez simplement cliquer sur le bouton POSER UNE OPTION *. (cf. paragraphe 3.8.1)*

Pour mieux comprendre…

À partir de cette étape, vous pouvez éditer un devis à n'importe quel moment de la réservation en cliquant sur le bouton DEVIS *situé en haut de la page. (cf. paragraphe 3.8.2)*

Pour mieux comprendre…

Si vous avez sélectionné une cabine Garantie, il n'est pas possible de choisir la position de celle-ci. MSC Croisières garantit l'attribution d'un numéro de cabine quelques jours avant le départ, dans la même catégorie ou supérieure.

3.3.4. Insérer les informations des passagers

Si vous souhaitez continuer la réservation, la page affichera en-dessous autant de sections que de passagers participant à la croisière.

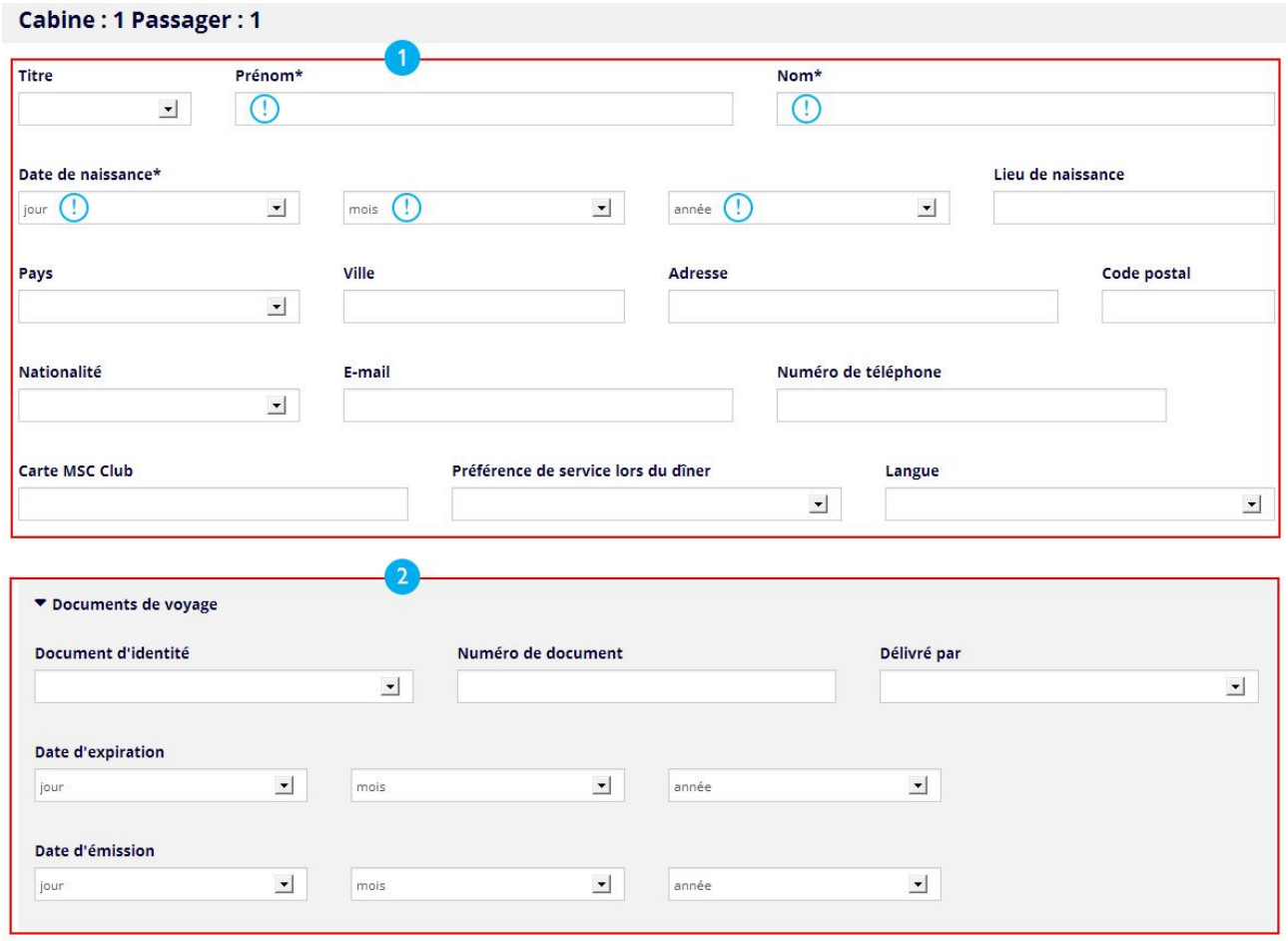


Image 14 – Insérer les informations des passagers

1 Les informations doivent être renseignées pour chaque passager. Les champs obligatoires sont marqués d'une étoile (*).

2 En cliquant sur ▼ **Documents de voyage** vous pouvez insérer les documents de voyage.

3 Une fois toutes les informations obligatoires remplies, vous pouvez passer à l'étape suivante en cliquant sur CHOISIR LES OPTIONS DE VOYAGE .

Pour mieux comprendre…

Si la réservation comprend des enfanst ou bébés, il faut d'abord insérer les passagers adultes, les enfants puis les bébés.

Gain de temps

Pour aller plus vite, vous pouvez ne remplir que les champs obligatoires.

> **Info**
> *Peu d'informations peuvent être modifiées après la confirmation de la réservation. De plus, des frais pourraient être appliqués. Veuillez vérifier que les informations renseignées sont bien correctes.*

3.4. Étape 2 : Options de voyage

3.4.1. Ajouter une option de voyage

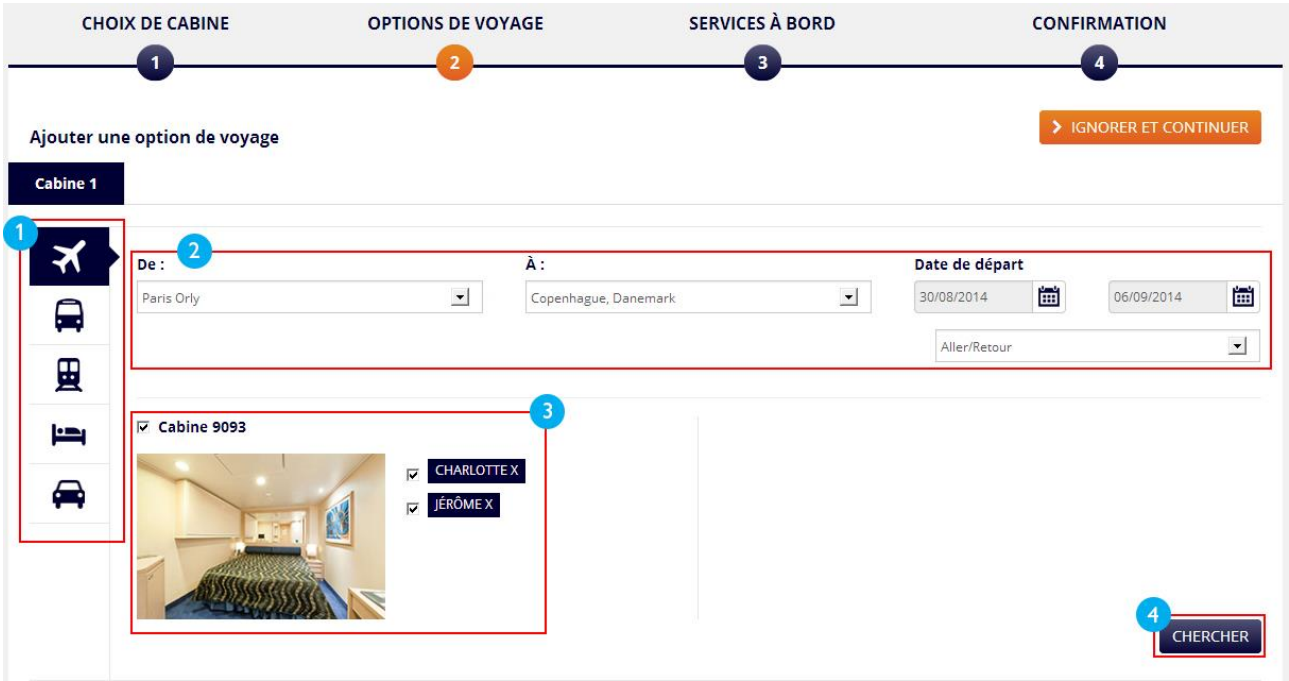


Image 15 – Ajouter une option de voyage

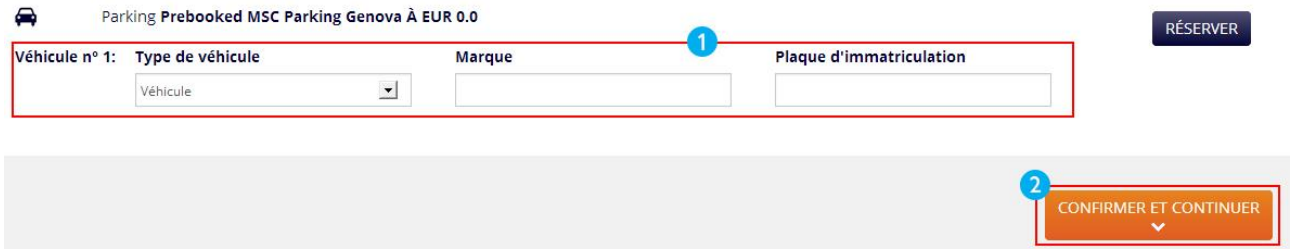
Cette étape est obligatoire si vous avez précédemment sélectionné un package incluant la croisière et le(s) vol(s), une nuit d'hôtel, etc. Si vous avez sélectionné un package « croisière seule » et que vous ne souhaitez pas ajouter d'option de voyage (vol, train, hôtel, place de parking, etc.), vous pouvez passer à l'étape suivante en cliquant sur IGNORER ET CONTINUER. Sinon, voici le cheminement à suivre pour ajouter une option de voyage :

1. Sélectionnez la catégorie d'option de voyage en cliquant sur l'îcone relative.
2. Remplissez le formulaire de recherche ; celui-ci n'est pas le même selon l'option de voyage recherchée.
3. Sélectionnez la cabine ou les passagers concernés par l'option de voyage. Si l'option de voyage est incluse dans le package, elle sera automatiquement assignée à tous les passagers de la cabine.
4. Cliquez sur CHERCHER afin de visualiser les résultats possibles.

Les résultats s'afficheront dans la section ci-dessous.

3.4.2. Sélectionner une option de voyage

1 Selon la catégorie sélectionnée, certaines informations supplémentaires peuvent être nécessaires. Remplissez-les et cliquez sur le bouton RÉSERVER .



Si vous ajoutez un vol, quelques étapes supplémentaires sont nécessaires:

Récapitulatif de la croisière
Itinéraire : Danemark, Allemagne, Norvège
Départ : Copenhague, Danemark,30 août 2014
Arrivée : Copenhague, Danemark,6 septembre 2014
Navire : MSC POESIA
Durée : 7 nuits
CABINE 1
Intérieure Bella
Services à bord:
Options de voyage:
a
De : Copenhague, Danemark, Port
À : Copenhague, Danemark, Aéroport
De : Copenhague, Danemark, Aéroport
À : Copenhague, Danemark, Port

Image 16 – Sélectionner une option de voyage

a. Si un transfert est inclus, celui-ci est affiché en haut de la page.

ALLER
1
Départ le 30/08/2014, à 11:05 | SAS Scandinavian Airlines
Arrivée le 30/08/2014, à 12:55
De : Paris-Charles De Gaulle, France (CDG)À : Copenhagen, Denmark (CPH)
AJOUTER CE TRAJET
RETOUR
Départ le 06/09/2014, à 17:40 | SAS Scandinavian Airlines
Arrivée le 06/09/2014, à 19:35
De : Copenhagen, Denmark (CPH)À : Paris-Charles De Gaulle, France (CDG)
AJOUTER CE TRAJET
2
VOIR LE PRIX
Prix € 600
3
AJOUTER CE TRAJET

1. Sélectionnez AJOUTER CE TRAJET pour réserver le vol aller, puis le vol retour.
2. Cliquez sur VOIR LE PRIX pour visualiser le prix total des éléments sélectionnés. Le prix est affiché en-dessous.
3. Ajoutez le vol à la réservation en cliquant sur AJOUTER CE TRAJET . Si vous voulez vérifier les tarifs d'une combinaison de vol différente, vous devez sélectionner la nouvelle combinaison et recommencer la procédure. Les prix seront recalculés.

2 Vous pouvez accéder à la section suivante de la réservation en cliquant sur CONFIRMER ET CONTINUER

Gain de temps

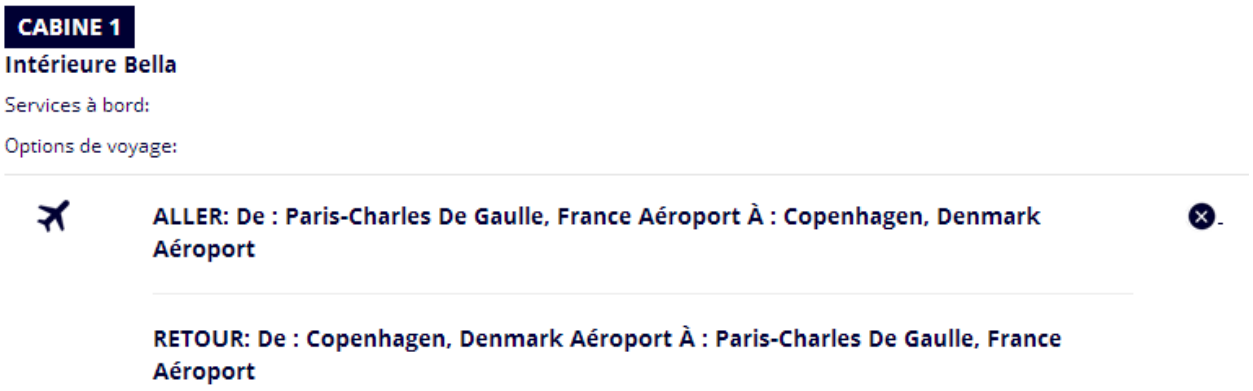
Si une option de voyage supplémentaire est incluse dans l'option de voyage que vous avez sélectionné (par ex. Un transfert depuis l'aéroport jusqu'au port est inclus dans le billet d'avion sélectionné), il sera ajouté automatiquement à votreréservation et sera visible sur votre e-carte.

Info

Le menu des calendriers est rempli automatiquement selon les dates de depart et d'arrivée de la croisière.Cependant il est fortement recommendé de verifier les dates et horaires du service que vous voulez réserver afin d'éviter le risque de réserver un service incompatible avec le calendrier de la croisière. Par exemple vous pourriez réserver un moyen de transport arrivant plus tard que le depart du navire.

Pour mieux comprendre…

Si vous voulez retirer une option de voyage précédemment ajoutée, cliquez sur l'icone « X » dans le résumé de la croisière. Le service sera supprimé de la réservation et le prix sera modifié automatiquement.


CABINE 1
Intérieure Bella
Services à bord:
Options de voyage:
ALLER: De : Paris-Charles De Gaulle, France Aéroport À : Copenhagen, Denmark Aéroport
RETOUR: De : Copenhagen, Denmark Aéroport À : Paris-Charles De Gaulle, France Aéroport

Info

Vous pouvez revenir aux étapes précédentes de la réservation en vous déplacant sur le fil d'Ariane. Gardez à l'esprit que vous pouvez uniquement revenir en arrière et que revenir en arrière vous fera perdre les sélections suivantes.

3.4.2. Insérer des informations passagers supplémentaires

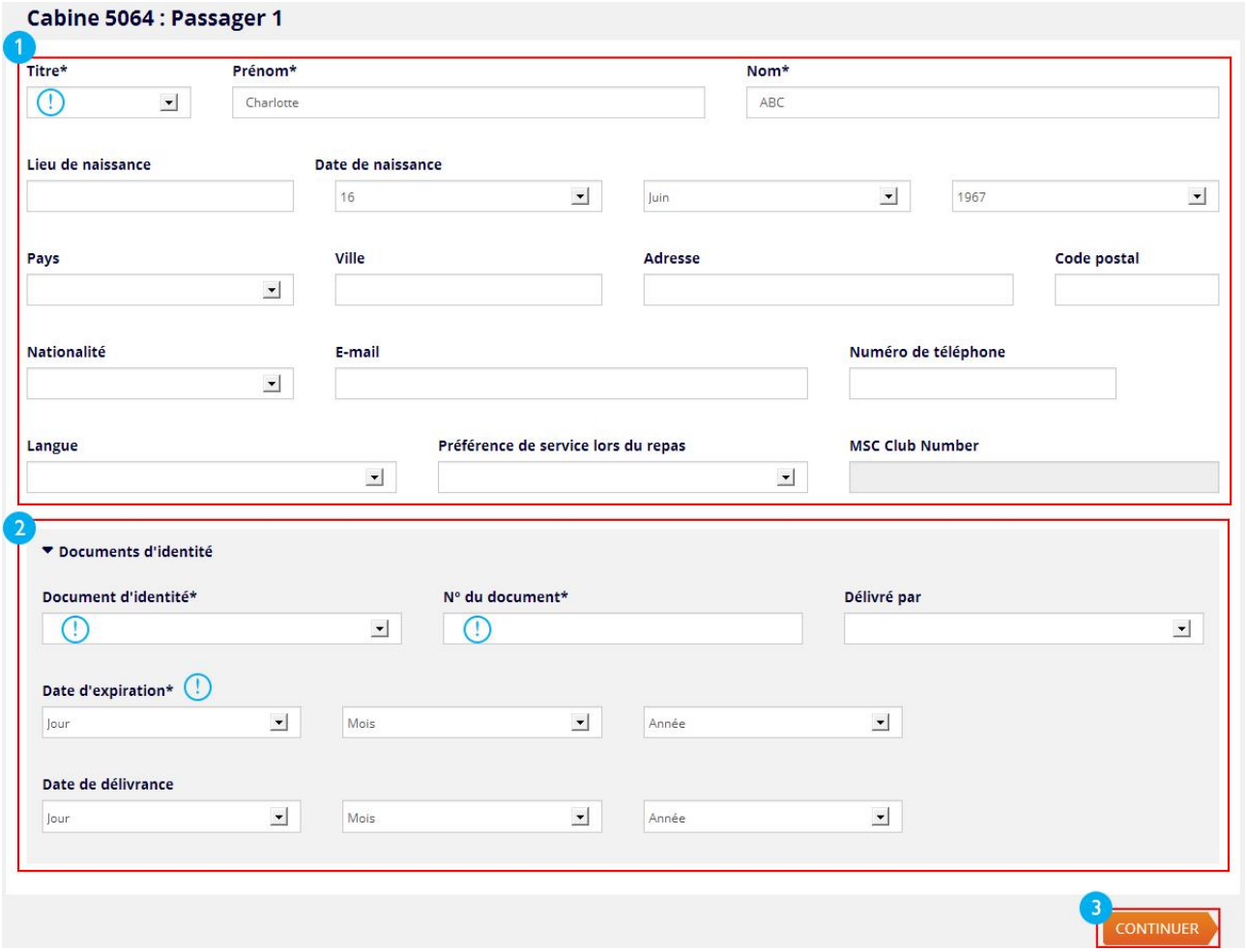


Image 17 – Insérer des informations passagers supplémentaires

1 Dans le cas où vous avez sélectionné un forfait avec une option de voyage incluse – par ex. Fly&Cruise, Train&Cruise, etc – Des informations supplémentaires sur les passagers doivent être remplies lors de cette étape. Les champs obligatoires sont marqués d'une astérisque (*).

2 Insérez les informations des documents de voyage. Seuls les champs marqués d'une astérisque sont obligatoires.

3 Cliquez sur le bouton CONTINUER pour accéder à la section suivante.

Info

Si vous avez déjà rempli les informations des documents de voyage lors des étapes précédentes de la réservation, veuillez les vérifier à nouveau car les données ne peuvent être modifiées dans la gestion des réservations.

Gain de temps

Afin d'accélérer cette étape, vous pouvez ne remplir que les champs obligatoires.

3.5. Étape 3 : Services à bord

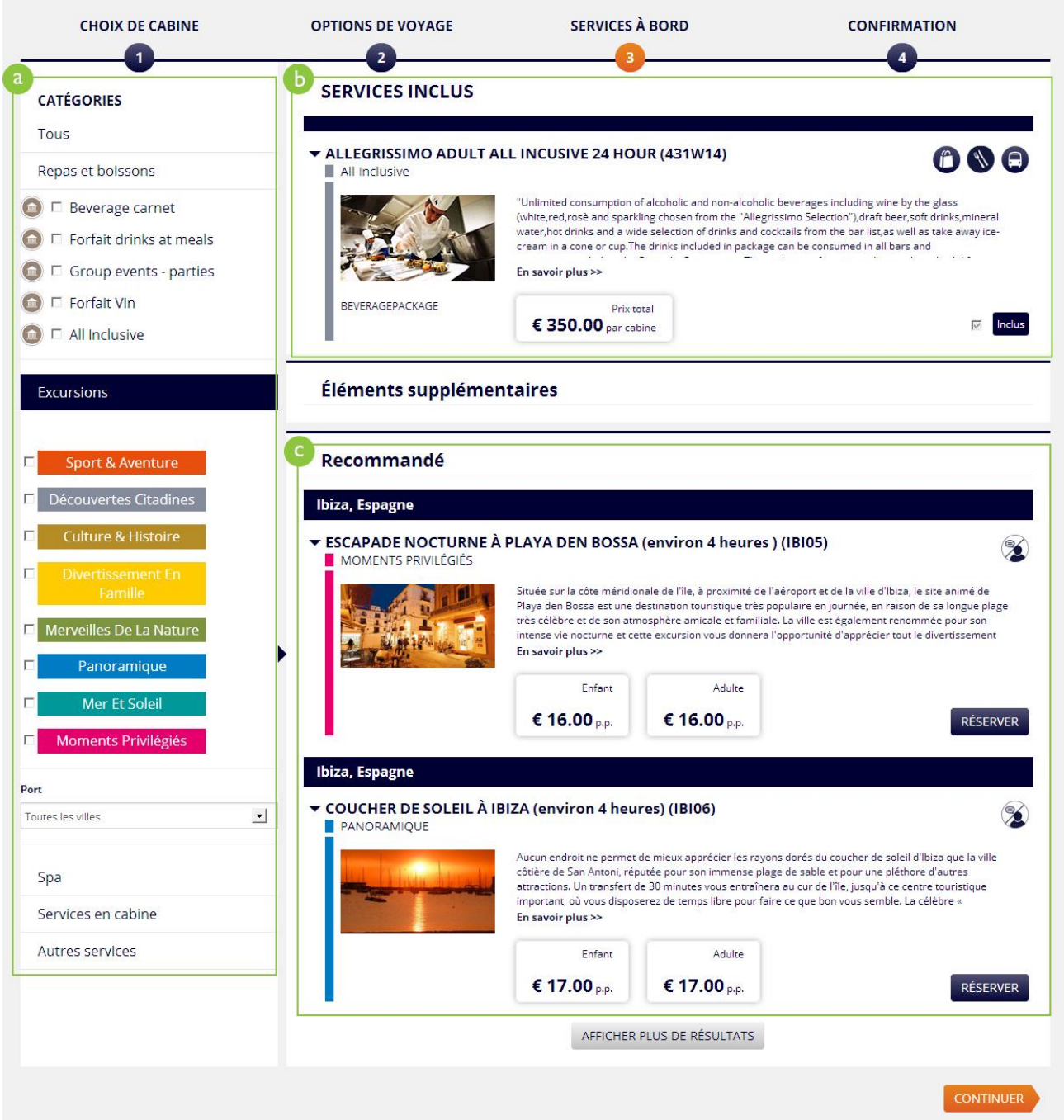

CHOIX DE CABINE
OPTIONS DE VOYAGE
SERVICES À BORD
CONFIRMATION
1
2
3
4
a
CATÉGORIES
Tous
Repas et boissons
Beverage carnet
Forfait drinks at meals
Group events - parties
Forfait Vin
All Inclusive
Excursions
Sport & Aventure
Découvertes Citadines
Culture & Histoire
Divertissement En Famille
Merveilles De La Nature
Panoramique
Mer Et Soleil
Moments Privilégiés
Port
Toutes les villes
Spa
Services en cabine
Autres services
b
SERVICES INCLUS
ALLEGRISSIMO ADULT ALL INCUSIVE 24 HOUR (431W14)
All Inclusive
"Unlimited consumption of alcoholic and non-alcoholic beverages including wine by the glass (white,red,rosè and sparkling chosen from the "Allegrissimo Selection"),draft beer,soft drinks,mineral water,hot drinks and a wide selection of drinks and cocktails from the bar list,as well as take away ice-cream in a cone or cup.The drinks included in package can be consumed in all bars and
En savoir plus >>
BEVERAGEPACKAGE
Prix total
€ 350.00 par cabine
Inclus
Éléments supplémentaires
c
Recommandé
Ibiza, Espagne
ESCAPADE NOCTURNE À PLAYA DEN BOSSA (environ 4 heures) (IBI05)
MOMENTS PRIVILÉGIÉS
Située sur la côte méridionale de l'île, à proximité de l'aéroport et de la ville d'Ibiza, le site animé de Playa den Bossa est une destination touristique très populaire en journée, en raison de sa longue plage très célèbre et de son atmosphère amicale et familiale. La ville est également renommée pour son intense vie nocturne et cette excursion vous donnera l'opportunité d'apprécier tout le divertissement
En savoir plus >>
Enfant
€ 16.00 p.p.
Adulte
€ 16.00 p.p.
RÉSERVER
Ibiza, Espagne
COUCHER DE SOLEIL À IBIZA (environ 4 heures) (IBI06)
PANORAMIQUE
Aucun endroit ne permet de mieux apprécier les rayons dorés du coucher de soleil d'Ibiza que la ville côtière de San Antoni, réputée pour son immense plage de sable et pour une pléthore d'autres attractions. Un transfert de 30 minutes vous entraînera au cur de l'île, jusqu'à ce centre touristique important, où vous disposerez de temps libre pour faire ce que bon vous semble. La célèbre «
En savoir plus >>
Enfant
€ 17.00 p.p.
Adulte
€ 17.00 p.p.
RÉSERVER
AFFICHER PLUS DE RÉSULTATS
CONTINUER

Image 18 – Ajouter des services à bord

a. Les services à bord sont classés par catégories. La liste des services se met à jour selon les catégories sélectionnées.

b. Les services inclus – s'ils existent – sont visibles en haut de la page.
Les services supplémentaires inclus dans la réservation, s'ils y en a, sont énumérés sur cette page pour toutes les catégories sélectionnées, et le bouton Inclut indique si on peut ou non sélectionner parmi plusieurs services.

c. Des services à bord sont également suggérés, en compatibilité avec la croisière en cours de réservation.

Pour ajouter un service à bord :

1 Ajoutez un service en cliquant sur RÉSERVER. Si le service est inclus dans le tarif de la cabine, choisissez le service préféré en cliquant sur INCLURE ; l'élément sera marqué comme « inclus » et automatiquement associé à tous les passagers de cette cabine.

2 Associez le service à une cabine ou un(des) passager(s) de la réservation ; pour les mineurs, le service équivalent pour « enfant » est utilisé. Le prix total du service est calculé automatiquement.

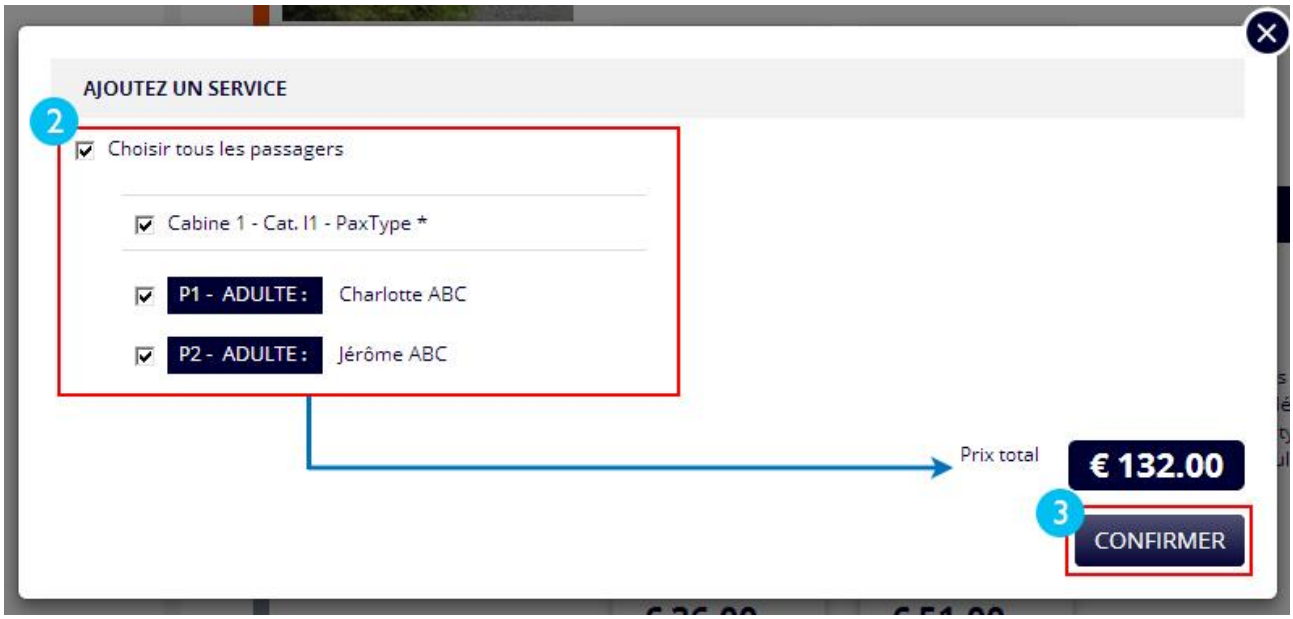


Image 19 – Associer un service à bord

3 Confirmer la réservation du service.

4 Une fois que tous les services ont été ajoutés, vous pouvez cliquer sur CONTINUER pour accéder à la dernière étape de la réservation.

Gain de temps

Si un service à bord est inclus dans le prix de la cabine mais que vous n'avez pas la possibilité de choisir parmi plusieurs options, le service sera automatiquement ajouté et associé à tous les passagers de la cabine.

Info

Il existe des services sujets à des règles spécifiques d'association. Par exemple, certains services ne peuvent pas être associés à un enfant sans être aussi associé à un adulte, d'autres doivent être associés à toute la cabine, etc. Le système vous guide afin d'effectuer les bonnes associations.

Info

Pour supprimer un service, cliquez sur l'icône « x » dans le résumé de la croisière. L'élément sera supprimé de la réservation et le prix sera automatiquement recalculé.

Info

Vous pouvez revenir aux étapes précédentes en vous déplacant sur le fil d'ariane. Gardez à l'esprit que vous pouvez uniquement revenir en arrière, et que cette action vous fera perdre les sélections suivantes.

3.6. *Étape 4 : Confirmation*

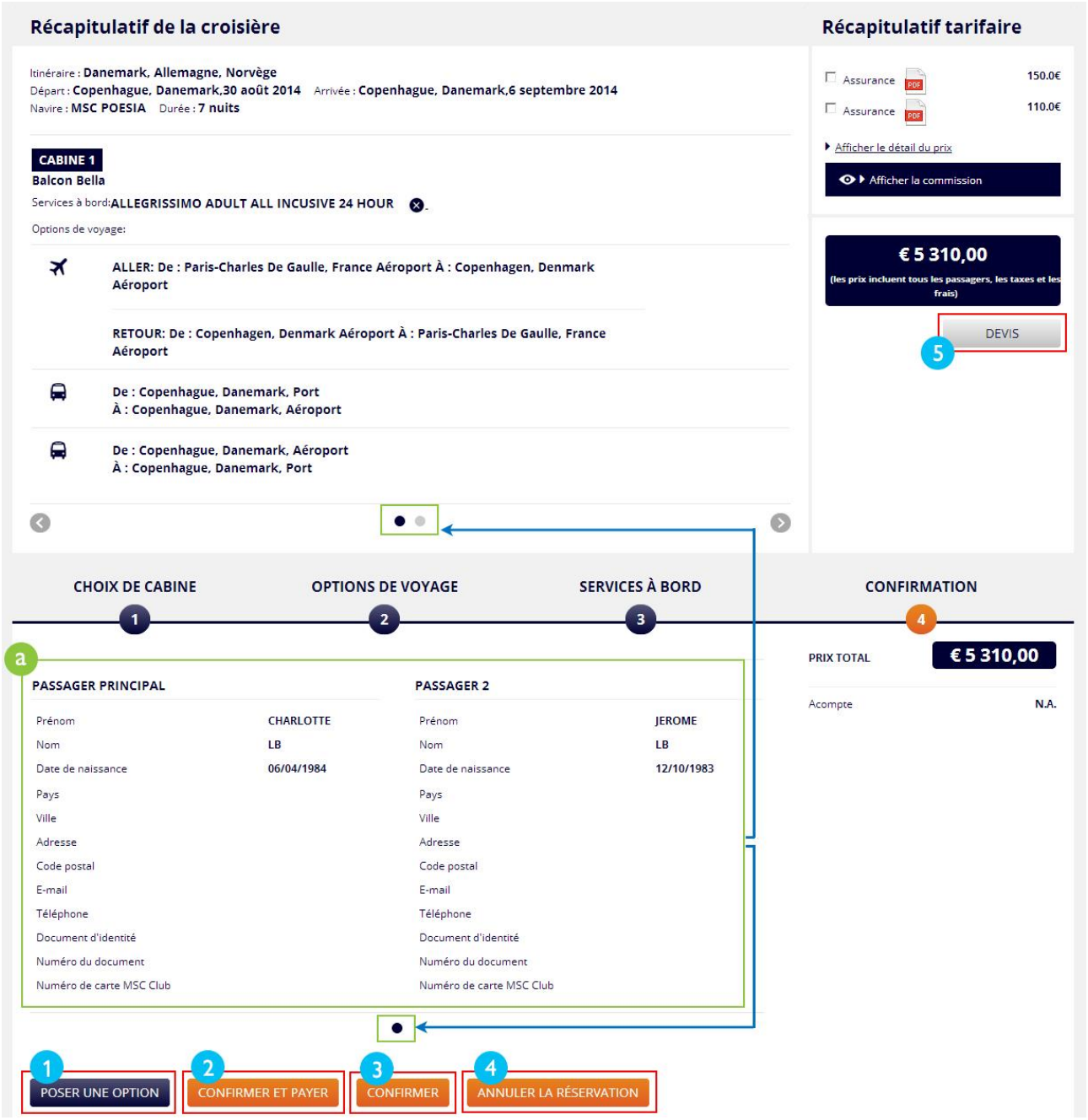


Image 20 – Confirmation de la réservation

Avant de confirmer la réservation, vous avez la possibilité de vérifier les informations des passagers.

a. Cette partie montre les informations des passagers, affichant deux passagers maximum par page. Vous pouvez visualiser d'autres informations en naviguant à travers :

- Les différentes cabines avec le diaporama du résumé de la croisière
- Les différents passagers d'une même cabine avec le diaporama en bas de la page.

Si toutes les informations des passagers sont correctes vous pouvez finaliser la réservation de plusieurs manières :

1. Vous pouvez créer un devis en cliquant sur DEVIS
2. Vous pouvez créer une option en cliquant sur le bouton POSER UNE OPTION
3. Vous pouvez confirmer et payer la réservation en cliquant sur CONFIRMER ET PAYER
4. Vous pouvez confirmer sans payer la réservation en cliquant sur CONFIRMER
5. Vous pouvez annuler la réservation en cours en cliquant sur ANNULER LA RÉSERVATION

Chacun de ces éléments seront expliqués en détail dans les parties suivantes.

3.6.1. Créer un devis

Après avoir cliqué sur DEVIS une fenêtre s'ouvre et affiche les détails principaux de l'itinéraire de la croisière, les cabines, les prix et le paiement de la réservation.

1. Compléter les informations des passagers.
2. Vous pouvez envoyer le devis directement à vos clients. Inscrivez son adresse e-mail, un message si vous le désirez et cliquez sur le bouton ENVOYER .
3. Vous pouvez imprimer le devis en cliquant sur le bouton IMPRIMER .
4. En cliquant sur le bouton ÉDITER LE DEVIS , le devis est créé. Le récapitulatif de la croisière s'affiche ; vous pouvez y visualiser le résumé détaillé de votre réservation.

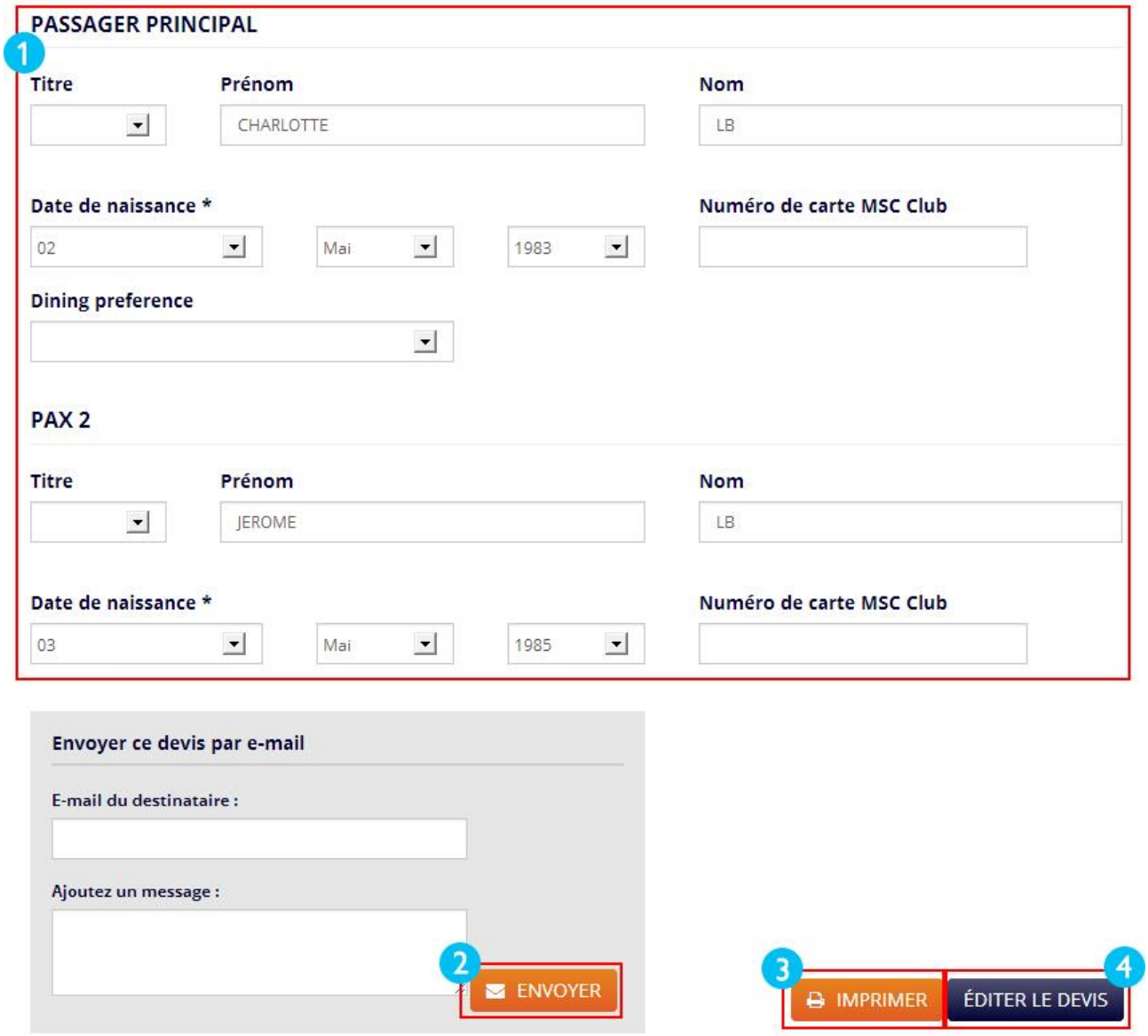


Image 21– Devis : Compléter les informations des passagers

Après avoir cliqué sur ÉDITER LE DEVIS , le récapitulatif de la croisière s'ouvre.

Le récapitulatif est organisé en cinq grandes sections :

a. Le statut et le numéro de la réservation, avec lequel vous pouvez accéder aux différentes fonctionnalités de la gestion des réservations
b. Le détail sur l'itinéraire de la croisière
c. Le détail de la réservation séparé par individu
d. Le détail du prix par individu
e. Le détail du paiement (montant total, payé et restant).

a

Numéro de dossier	Statut du dossier
57992132	Devis au 1 août 2014

AFFICHER LE DOSSIER

b

Itinéraire : **Danemark, Allemagne, Norvège**

Départ: **Copenhague, Danemark,30 août 2014**
Arrivée : **Copenhague, Danemark, 6 septembre 2014**
Navire : **MSC POESIA**
Durée : **7nuits**

DÉTAILS DE L'ITINÉRAIRE

Jour	Date	Port	Arrivée	Départ
Sam	30-08-2014	Copenhagen, Denmark	-	18:00
Dim	31-08-2014	Warnemunde,Germany	08:00	19:00
Mar	02-09-2014	Bergen, Norway	09:00	18:00
Mer	03-09-2014	Flaam, Norway	07:00	17:00
Jeu	04-09-2014	Hellesylt/Geiranger, Norway	08:00	18:00
Sam	06-09-2014	Copenhagen, Denmark	09:00	-

DÉTAILS DE LA RÉSERVATION

c

Cabine : **14007** , **Cabine : Intérieure**
MSC Croisières se réserve le droit ou la faculté d'attribuer aux passagers une autre cabine que celle fixée avant l'embarquement, à condition qu'elle soit de même catégorie ou supérieure.

Ambiance : **Fantastica**

CODE PROMOTIONNEL: SOCICLAS

CHRISTINE Martin

NameFor-TRF
NameFor-TRF
Options de voyage :
VOLS
Paris-Charles De Gaulle, France - Copenhagen, Denmark, 2014-08-30 at 11:05; Copenhagen, Denmark - Paris-Charles De Gaulle, France, 2014-09-06 at 17:40

Services à bord :
ALLEGRISSIMO ADULTE TOUT COMPRIS
Services à bord :
Platinum Rose

Eric Martin

NameFor-TRF
NameFor-TRF
Options de voyage :
VOLS
Paris-Charles De Gaulle, France - Copenhagen, Denmark, 2014-08-30 at 11:05; Copenhagen, Denmark - Paris-Charles De Gaulle, France, 2014-09-06 at 17:40

Services à bord :
ALLEGRISSIMO ADULTE TOUT COMPRIS

DÉTAILS DU PAIEMENT

d

CHRISTINE Martin	• Croisière	€ 692,55
	• Options de voyage	€ 300,00
	• Services à bord	€ 551,00
	• Assurance	€ 0,00
	• Taxes	€ 0,00
Prix total de la réservation CHRISTINE REGNAULT		**€ 1 543,55**
Eric Martin	• Croisière	€ 692,55
	• Options de voyage	€ 300,00
	• Services à bord	€ 161,00
	• Assurance	€ 0,00
	• Taxes	€ 0,00
Prix total de la réservation Eric Martin		**€ 1 153,55**

e

Prix total de la réservation	**€ 2 697,10**
☐ Afficher la commission	
Total payé	**€ 0,00**
Montant total dû	**€ 2 382,18**

ENVOYER

1 IMPRIMER 2 FERMER

Extrait des conditions générales de vente :
NOS PRIX COMPRENNENT : - Le logement dans la catégorie de cabine choisie pendant toute la durée de la croisière, - La pension complète commençant avec le dîner du 1er jour et se terminant avec le petit-déjeuner du dernier jour (les repas à bord sont petit-déjeuner, déjeuner, thé, dîner, buffet de minuit ou snacks). - Le port des bagages dans les ports dembarquement et de débarquement. - Les assurances : assistance, rapatriement, bagages, annulation. - Les taxes de port. **NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS :** - Les pré/post-acheminements en train ou avion sauf si mentionnés dans les grilles de tarifs. - Les transferts au port dembarquement sauf si mentionnés. - Les gratifications au personnel de bord : le pourboire est facultatif. - Les boissons et dépenses personnelles - Les excursions aux escales - Les frais de porteurs aux aéroports et lors des transferts - Lassurance Annulation - Les taxes daéroport. **MODIFICATIONS :** La compagnie se réserve le droit dinterrompre une croisière voire de la modifier pour toute raison quelle jugera valable et dans ce cas, elle ne pourra être tenue pour responsable de toute perte, préjudice, ou de toute dépense causée aux passagers à la suite de ces changements. La compagnie se réserve également le droit dannuler toute croisière auquel cas tous les montants versés seront intégralement remboursés, ce

Image 22– Récapitulatif de la croisière (devis)

3.6.2. Créer une option

Après avoir cliqué sur POSER UNE OPTION , le récapitulatif de la réservation s'ouvre.

1. Vous pouvez imprimer le récapitulatif en cliquant sur le bouton IMPRIMER .
2. Vous pouvez partager l'option en cliquant sur le bouton ENVOYER . Un e-mail sera envoyé à l'adresse indiquée.

> ***Info***
> *Votre option est enregistrée dans le système pendant 24h ; la cabine devient inaccessible à la réservation pour les autres usagers. Vous pouvez accéder à votre option depuis la rubrique « Gérer les réservations ». Si vous ne souhaitez plus réserver cette croisière, l'option s'annulera automatiquement après 24h sans frais supplémentaires.*

3.6.3. Confirmer et CONFIRMER ET PAYER Payer

Après avoir cliqué sur le bouton , une fenêtre de paiement s'ouvre.

1. À moins d'être trop proche du départ, vous avez la possibilité de payer l'acompte CONFIRMER ou la totalité de la réservation.

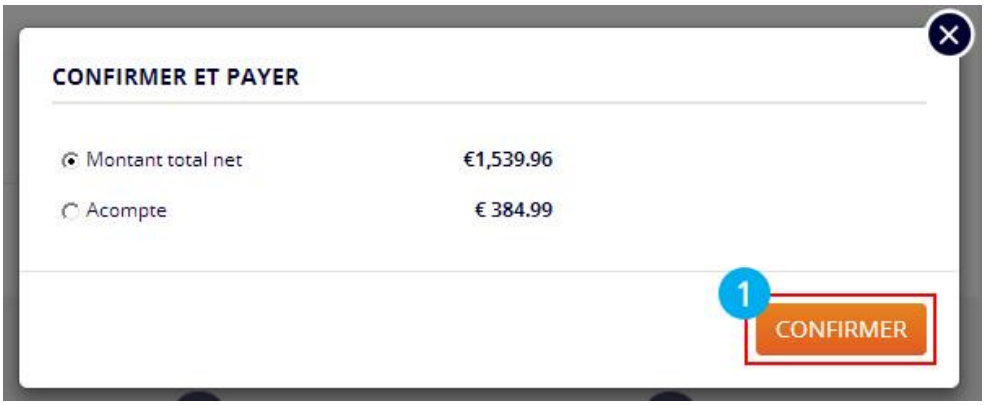


Image 23– Fenêtre de paiement

2. Choisissez un mode de paiement à partir du menu déroulant.

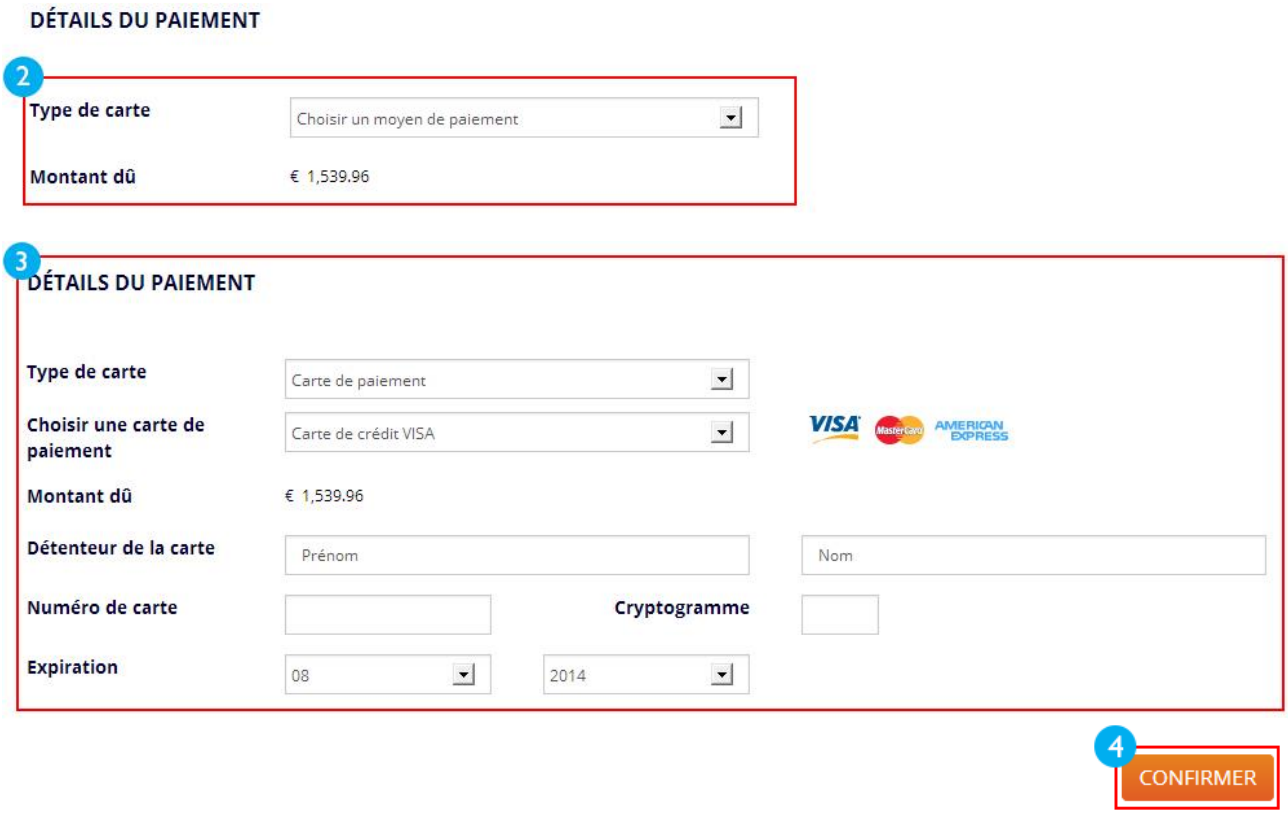


Image 24– Informations de paiement

3 Inscrivez les coordonnées de paiement.

4 Confirmez le paiement en cliquant sur CONFIRMER . Le récapitulatif de la réservation apparaît alors, sur lequel vous pouvez visualiser le résumé détaillé de la réservation.

CONFIRMATION

Numéro de dossier	Statut du dossier
57992290	Confirmé

AFFICHER LE DOSSIER

Itinéraire : **Italie, Tunisie, Espagne, France**

Départ: **Gênes, Italie,28 décembre 2014**
Arrivée : **Gênes, Italie, 4 janvier 2015**
Navire : **MSC SPLENDIDA**
Durée : **7nuits**

DÉTAILS DE L'ITINÉRAIRE

Jour	Date	Port	Arrivée	Départ
Dim	28-12-2014	Genoa, Italy	-	17:00
Lun	29-12-2014	Civitavecchia, Italy	08:00	18:00
Mar	30-12-2014	Palermo, Italy	09:00	16:00
Mer	31-12-2014	La Goulette, Tunisia	08:00	14:00
Ven	02-01-2015	Barcelona, Spain	10:00	18:00
Sam	03-01-2015	Marseille, France	09:00	16:00
Dim	04-01-2015	Genoa, Italy	08:00	-

DÉTAILS DE LA RÉSERVATION

Cabine : **9032** , **Cabine : Intérieure**
MSC Croisières se réserve le droit ou la faculté d'attribuer aux passagers une autre cabine que celle fixée avant l'embarquement, à condition qu'elle soit de même catégorie ou supérieure.

Ambiance : **Bella**

CHARLOTTE LB

JEROME LB

DÉTAILS DU PAIEMENT

CHARLOTTE LB	• Croisière	€ 939,00
	• Options de voyage	€ 0,00
	• Services à bord	€ 0,00
	• Assurance	€ 0,00
	• Taxes	€ 0,00
Prix total de la réservation CHARLOTTE LB		**€ 939,00**
JEROME LB	• Croisière	€ 939,00
	• Options de voyage	€ 0,00
	• Services à bord	€ 0,00
	• Assurance	€ 0,00
	• Taxes	€ 0,00
Prix total de la réservation JEROME LB		**€ 939,00**
Prix total de la réservation		**€ 1 878,00**

☐ Afficher la commission

ENVOYER IMPRIMER FERMER

Info

Si une erreur survient au cours du paiement, une option est automatiquement créée et enregistrée dans le système pendant 24h. Vous pouvez accéder à votre réservation depuis la section de gestion des réservations (voir chap. 3) et finaliser à nouveau le paiement.

3.6.4. Confirmer la réservation

Après avoir cliqué sur CONFIRMER ET PAYER PLUS TARD le récapitulatif de la réservation apparaît, où vous pouvez visualiser le résumé détaillé de votre réservation.

3.6.5. Annuler la réservation

Si vous cliquez sur ANNULER LA RÉSERVATION la réservation ne sera pas prise en compte. Vous pourrez créer une nouvelle réservation depuis la page d'accueil.

4. GÉRER VOS RÉSERVATIONS

4.1. Trouver une réservation

Vous pouvez accéder à l'espace de gestion des réservations à partir de différents liens sur la page d'accueil.

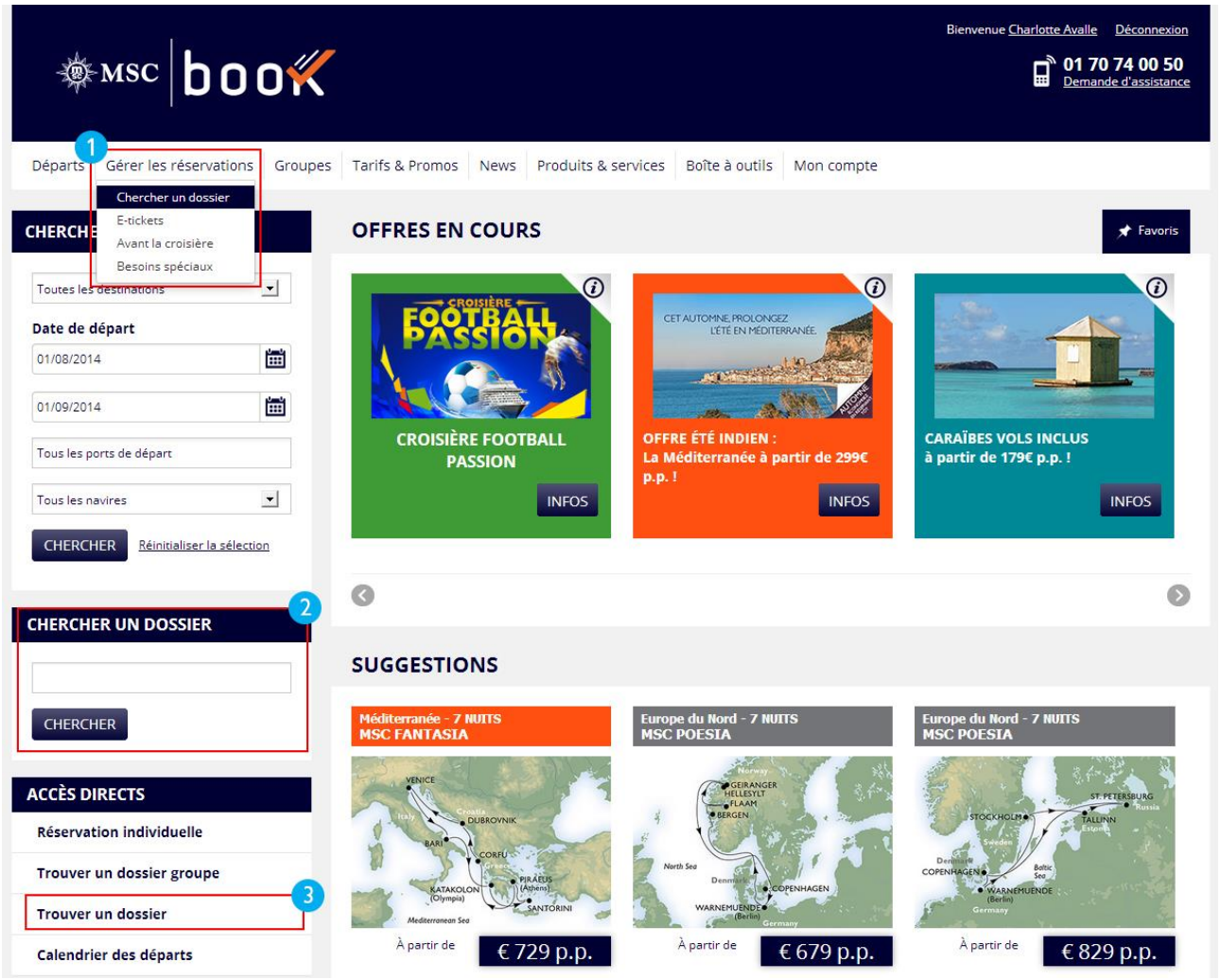


Image 25– Accès à l'espace de gestion des réservations

1 En cliquant sur le bouton Chercher un dossier placé sous la section « Gérer les réservations » dans le menu de navigation.

2 En insérant un numéro de réservation spécifique et en cliquant sur le bouton CHERCHER .

3 En cliquant sur le lien **Trouver un dossier** dans les accès directs.

Gain de temps

Si vous avez déjà le numéro de réservation il est recommandé de l'inscrire dans la recherche rapide. Vous y aurez ainsi immédiatement accès.

4.2. Sélectionner une réservation

1 Insérez les critères de recherche de réservation. D'autres critères de recherche sont disponible en cliquant sur le lien Plus de critères .

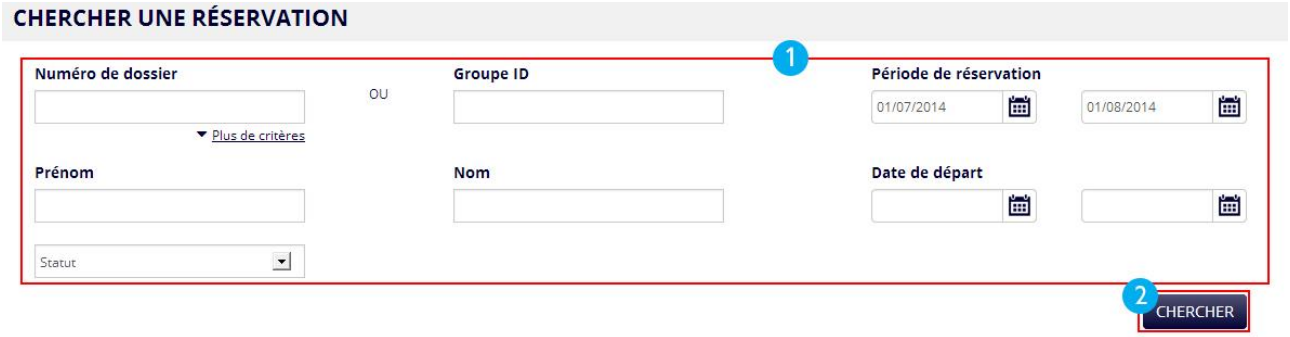


Image 26 – Recherche de réservation

2 Cliquez sur CHERCHER

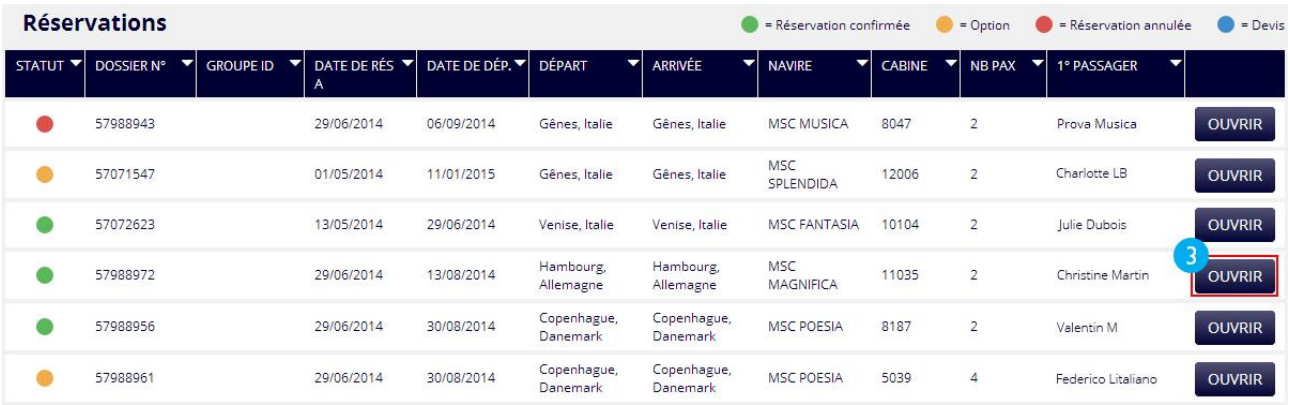

Réservations
= Réservation confirmée
= Option
= Réservation annulée
= Devis
STATUT
DOSSIER N°
GROUPE ID
DATE DE RÉSA
DATE DE DÉP.
DÉPART
ARRIVÉE
NAVIRE
CABINE
NB PAX
1° PASSAGER
57988943 29/06/2014 06/09/2014 Gênes, Italie Gênes, Italie MSC MUSICA 8047 2 Prova Musica OUVRIR
57071547 01/05/2014 11/01/2015 Gênes, Italie Gênes, Italie MSC SPLENDIDA 12006 2 Charlotte LB OUVRIR
57072623 13/05/2014 29/06/2014 Venise, Italie Venise, Italie MSC FANTASIA 10104 2 Julie Dubois OUVRIR
57988972 29/06/2014 13/08/2014 Hambourg, Allemagne Hambourg, Allemagne MSC MAGNIFICA 11035 2 Christine Martin OUVRIR
57988956 29/06/2014 30/08/2014 Copenhague, Danemark Copenhague, Danemark MSC POESIA 8187 2 Valentin M OUVRIR
57988961 29/06/2014 30/08/2014 Copenhague, Danemark Copenhague, Danemark MSC POESIA 5039 4 Federico Litaliano OUVRIR
3

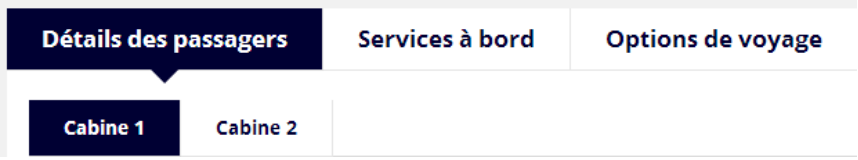
Image 27 – Ouvrir une réservation

3 Accédez à la réservation en cliquant sur le bouton OUVRIR .

Gain de temps

Si vous avez le numéro de réservation il est recommandé de l'insérer comme seul critère. Le seul résultat sera la réservation recherchée.

Vous pouvez visualiser les différentes rubriques de la réservation en naviguant à travers les onglets de réservation en haut de la page et les onglets des cabines dans le bas de la page.



Ainsi, pour chaque cabine vous pouvez trouver :

- Les informations des passagers de la cabine sélectionnée
- Les services supplémentaires liés à la cabine
- Les options de voyage associées aux passagers de la cabine.

4.3. *Modifier les informations des passagers*

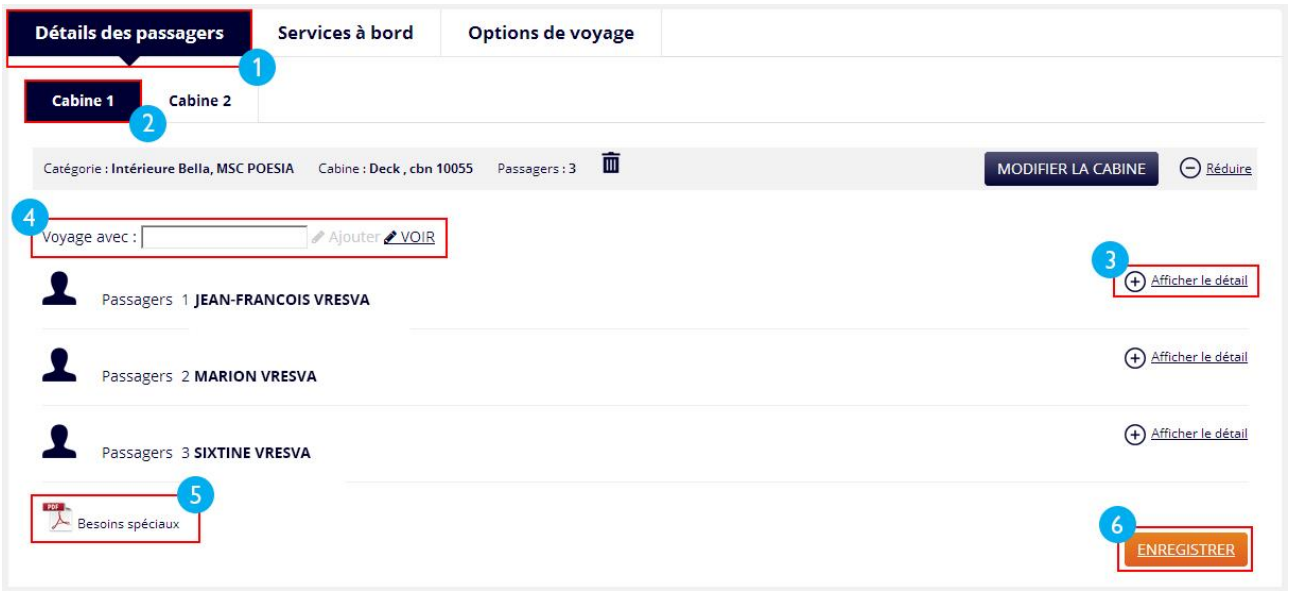


Image 28 – Information des passagers

1 Ouvrez l'onglet « Détails des passagers ».

2 Sélectionnez la cabine pour laquelle vous voulez modifier les informations des passagers.

3 Cliquez sur ⊕ Afficher le détail pour visualiser le détail des informations des passagers. En fonction du statut de la réservation, certains champs d'informations peuvent être modifiés :

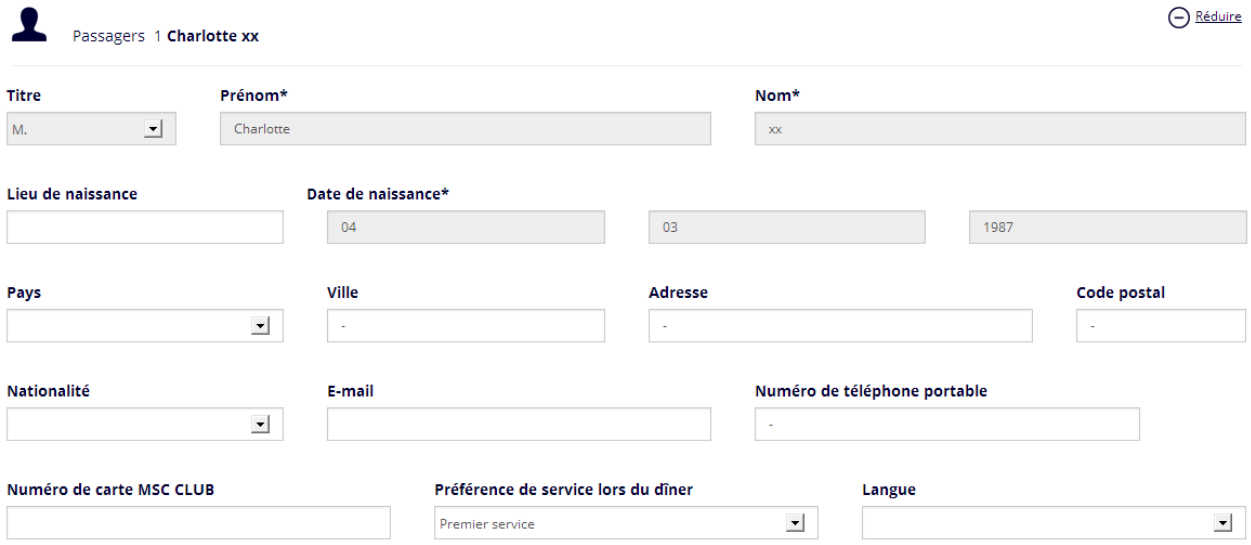


Image 29 – Modifier les informations des passagers

4 Si vos clients souhaitent voyager avec des personnes qui ont déjà réservé la même croisière – par exemple pour les repas, la disposition des cabines, etc. – saisissez leur référence de réservation puis cliquez sur Ajouter . Au cas où la réservation associée contient plusieurs cabines, spécifiez le numéro de la cabine.

5 Vous pouvez télécharger le formulaire des besoins spéciaux au format PDF en cliquant sur l'icône associée. Après l'avoir fait remplir et signer au client, il faudra le retourner au Service Back Office de MSC Croisières : **backoffice@croisieres-msc.fr** ou

MSC Croisières – Service Back Office
5 rue Barbès
92120 Montrouge

6 Cliquez sur ENREGISTRER pour sauvegarder les modifications effectuées.

4.4. *Ajouter un service supplémentaire*

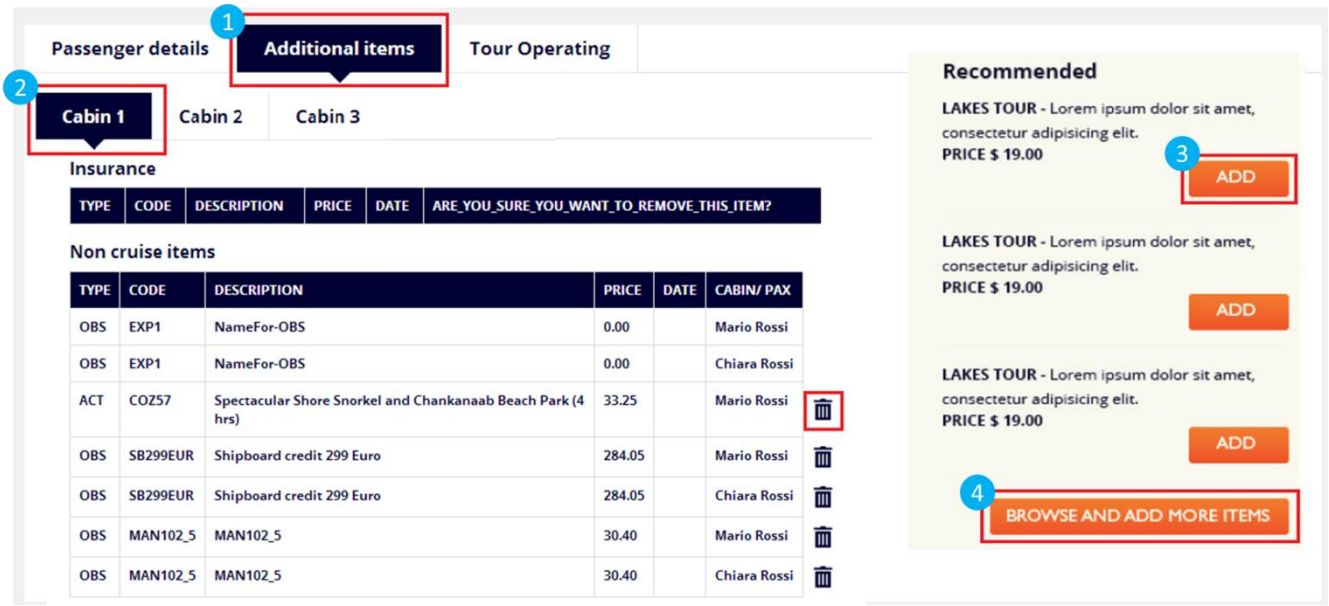

Passenger details
1
Additional items
Tour Operating
2
Cabin 1
Cabin 2
Cabin 3
Insurance
TYPE CODE DESCRIPTION PRICE DATE ARE_YOU_SURE_YOU_WANT_TO_REMOVE_THIS_ITEM?
Non cruise items
TYPE CODE DESCRIPTION PRICE DATE CABIN/ PAX
OBS EXP1 NameFor-OBS 0.00 Mario Rossi
OBS EXP1 NameFor-OBS 0.00 Chiara Rossi
ACT COZ57 Spectacular Shore Snorkel and Chankanaab Beach Park (4 hrs) 33.25 Mario Rossi
OBS SB299EUR Shipboard credit 299 Euro 284.05 Mario Rossi
OBS SB299EUR Shipboard credit 299 Euro 284.05 Chiara Rossi
OBS MAN102_5 MAN102_5 30.40 Mario Rossi
OBS MAN102_5 MAN102_5 30.40 Chiara Rossi
Recommended
LAKES TOUR - Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisicing elit.
PRICE $ 19.00
3
ADD
LAKES TOUR - Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisicing elit.
PRICE $ 19.00
ADD
LAKES TOUR - Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipisicing elit.
PRICE $ 19.00
ADD
4
BROWSE AND ADD MORE ITEMS

Image 30– Ajouter un service supplémentaire

1 Sélectionnez la section des services supplémentaires dans les onglets.

2 Sélectionnez la cabine pour laquelle vous voulez ajouter un service.

3 Une liste de services recommendés sera proposé dans l'espace à droite. Vous pouvez ajouter ces éléments directement à la réservation en cliquant sur le bouton ADD associé.

4 Si vous voulez rechercher d'avantage d'éléments vous pouvez cliquer sur AJOUTER D'AUTRES ÉLÉMENTS Vous serez redirigé vers l'étape 3 du processus de réservation (voir la section 3.5).

5 Après avoir choisi vos services à bord, cliquez sur CONTINUER pour retourner dans l'espace de gestion du dossier. Les éléments que vous avez ajoutés seront visibles dans l'onglet « Services à bord » et surlignés en gris.

Services et excursions

TYPE	CODE	DESCRIPTION	PRIX	DATE	PASSAGER/CABINE
OBS	EXP1	BELLA: classic cruise experience	0.00		Charlotte xx
OBS	EXP1	BELLA: classic cruise experience	0.00		Marie Laure xx
ACT	BCN08	MONTSERRAT (4.5 hours)	39.00		Charlotte xx
ACT	BCN08	MONTSERRAT (4.5 hours)	39.00		Marie Laure xx

Image 31– Visualisation des services ajoutés

6 En cliquant sur AJOUTER LE(S) SERVICE(S) les éléments ajoutés seront inclus dans la réservation. Le récapitulatif est automatiquement mis à jour.

Réservation n° 57991906
Créée le 29 juillet 2014
Dernière modification : 4 août 2014 - Statut : ● Réservation confirmée
ATTENTION : cliquez sur "Ajouter le(s) service(s)" pour confirmer les prestations.
RÉCAPITULATIF DE LA CROISIÈRE
ANNULER LA RÉSERVATION
AJOUTER LE(S) SERVICE(S)
6
Itinéraire : Italie, Tunisie, Espagne, France
Navire : MSC SPLENDIDA
Afficher le détail du prix

Image 32– Confirmation de la sélection de services supplémentaires

---

Info

Si vous souhaitez supprimer un service ajouté, cliquez sur l'icône puis sur le bouton CONFIRMER *dans la fenêtre. Le prix sera automatiquement mis à jour ; des frais d'annulation peuvent être appliqués.*

4.5. Ajouter une option de voyage

Image 33 – Ajouter une option de voyage

1 Allez dans l'onglet « Options de voyage ».

2 Sélectionnez la cabine pour laquelle vous voulez ajouter un trajet.

3 Cliquez sur AJOUTER UNE OPTION DE VOYAGE . Vous serez redirigé vers l'étape 2 du processus de réservation (voir section 3.4).

4 Après avoir choisir le mode de transport et le trajet, cliquez sur CONTINUER VERS LES SERVICES À BORD pour être redirigé vers l'espace de gestion des réservations. Les éléments que vous avez ajoutés seront surlignés en gris.

5 En cliquant sur AJOUTER LE(S) SERVICE(S) les éléments ajoutés seront inclus à votre réservation. Le récapitulatif sera mis à jour automatiquement.

4.6. *Changer de cabine*

Image 34 – Changer de cabine

1 Allez dans l'onglet « détails des passagers ».

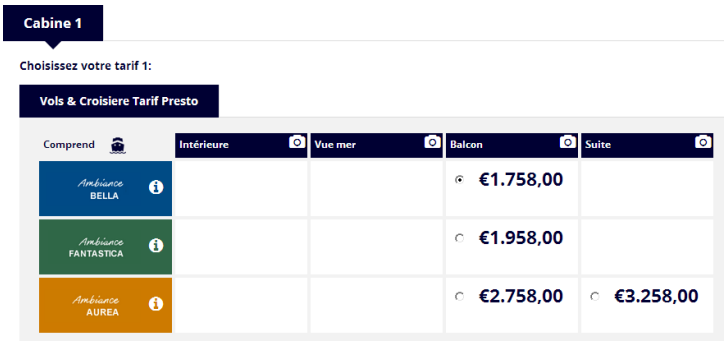
2 Sélectionnez la cabine que vous voulez modifier.

3 Cliquez sur le bouton MODIFIER LA CABINE . Vous serez redirigé vers l'étape 1 du processus de réservation (voir section 3.3).

4 Cliquez sur ENREGISTRER LA CABINE pour enregistrer le changement de cabine et retourner à la gestion du dossier.

Info

L'échange se fait avec une cabine dont la combinaison de la catégorie et de l'ambiance est supérieure ou égale à la cabine actuelle. Les autres possibilités ne sont pas disponibles.



---

5 Si vous ne voulez plus changer la cabine, cliquez sur le bouton RETOUR AU DOSSIER .

4.7. *Ajouter une cabine*

Réservation n° 57991906
Créée le 29 juillet 2014
Dernière modification : 4 août 2014 - Statut : ● Réservation confirmée
RÉCAPITULATIF DE LA CROISIÈRE
ANNULER LA RÉSERVATION
Itinéraire : Italie, Tunisie, Espagne, France
Départ : Messine, Italie, 12 août 2014
Arrivée : Messine, Italie, 19 août 2014
passagers : 2
Navire : MSC SPLENDIDA
Durée : 7 nuits
Nombre de cabines: 1
Afficher le détail du prix
Afficher la commission
€ 2 298,00
(les prix incluent tous les passagers, les taxes et les frais)
ACOMPTE 0,00 €
MONTANT DÛ (HORS COMMISSION) 1 884,36 €
1
AJOUTER UNE CABINE
PAYER

Image 37– Ajouter une cabine

1 Cliquez sur le bouton AJOUTER UNE CABINE dans le récapitulatif. Vous serez dirigé vers l'étape 3 du processus de réservation et vous suivrez toutes les étapes jusqu'à la Confirmation de la réservation (voir les sections 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 du Manuel d'utilisation).

2 Une fois la page de confirmation atteinte cliquez sur CONFIRMER pour enregistrer la nouvelle cabine dans la réservation.

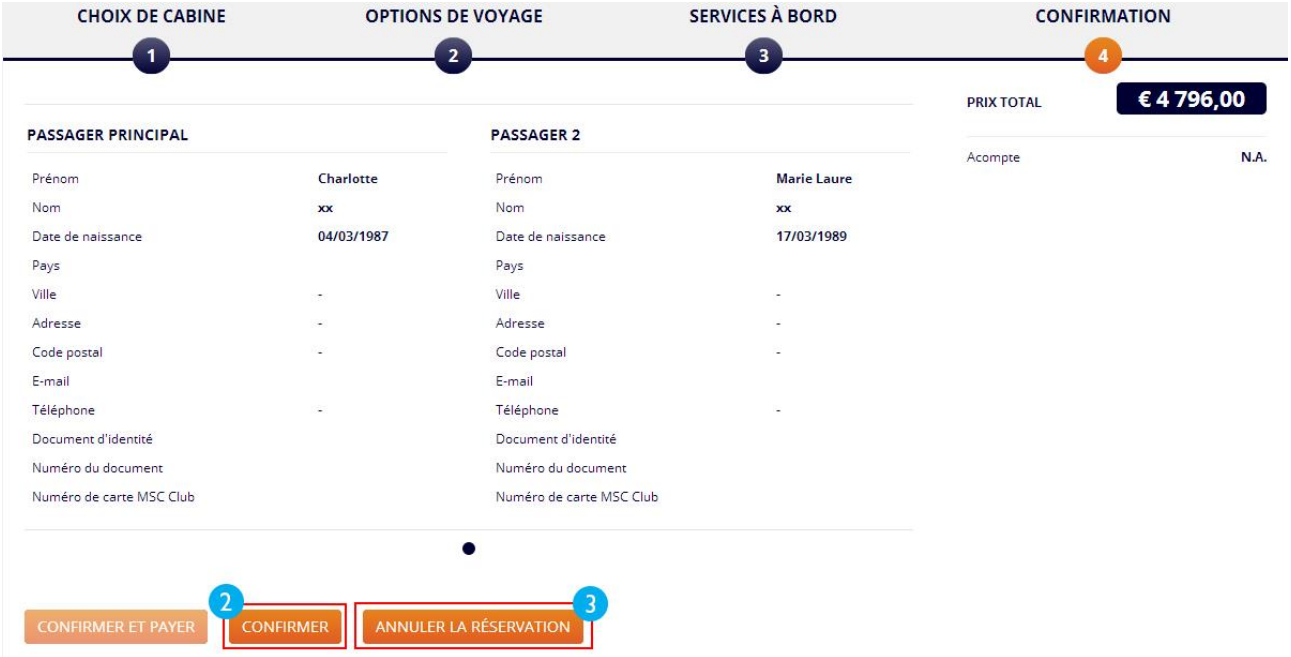


Image 38 – Confirmation de la nouvelle cabine

3 Si vous ne voulez pas enregistrer votre nouvelle sélection, cliquez sur ANNULER LA RÉSERVATION pour revenir à la gestion du dossier.

Info

Vous ne pouvez pas obtenir un devis ou une option lors de la réservation d'une nouvelle cabine. Une fois la nouvelle cabine sélectionnée, celle-ci prendra par défaut le même statut que votre réservation d'origine.

4.8. Supprimer une cabine

Image 39 – Suppression d'une cabine

1 Allez dans l'onglet « Détails des passagers ».

2 Sélectionnez la cabine que vous voulez supprimer.

3 Cliquez sur l'icône 🗑

4 Une fenêtre de confirmation s'ouvrira, affichant les frais d'annulation le cas échéant. Cliquez sur CONFIRMER si vous voulez continuer l'annulation. Le récapitulatif se mettra à jour automatiquement, incluant les frais d'annulation.

Image 39– Confirmer l'annulation

Info

Les règles d'annulation sont définies au niveau du marché.

4.9. *Ajouter une remarque*

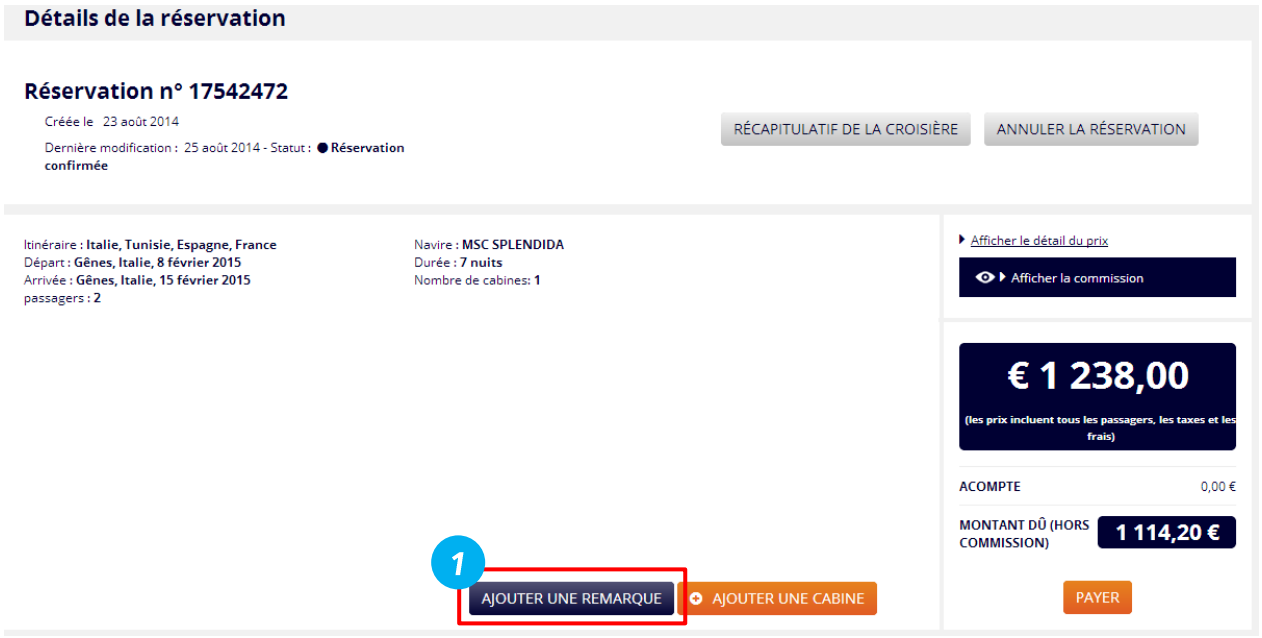

Détails de la réservation
Réservation n° 17542472
Créée le 23 août 2014
Dernière modification : 25 août 2014 - Statut : Réservation confirmée
RÉCAPITULATIF DE LA CROISIÈRE
ANNULER LA RÉSERVATION
Itinéraire : Italie, Tunisie, Espagne, France
Départ : Gênes, Italie, 8 février 2015
Arrivée : Gênes, Italie, 15 février 2015
passagers : 2
Navire : MSC SPLENDIDA
Durée : 7 nuits
Nombre de cabines: 1
Afficher le détail du prix
Afficher la commission
€ 1 238,00
(les prix incluent tous les passagers, les taxes et les frais)
ACOMPTE 0,00 €
MONTANT DÛ (HORS COMMISSION) 1 114,20 €
PAYER
1
AJOUTER UNE REMARQUE
AJOUTER UNE CABINE

Image 40 – Ajouter d'une note

1 Cliquez sur AJOUTER UNE REMARQUE .

2 Sélectionnez la catégorie de remarque que vous voulez ajouter.

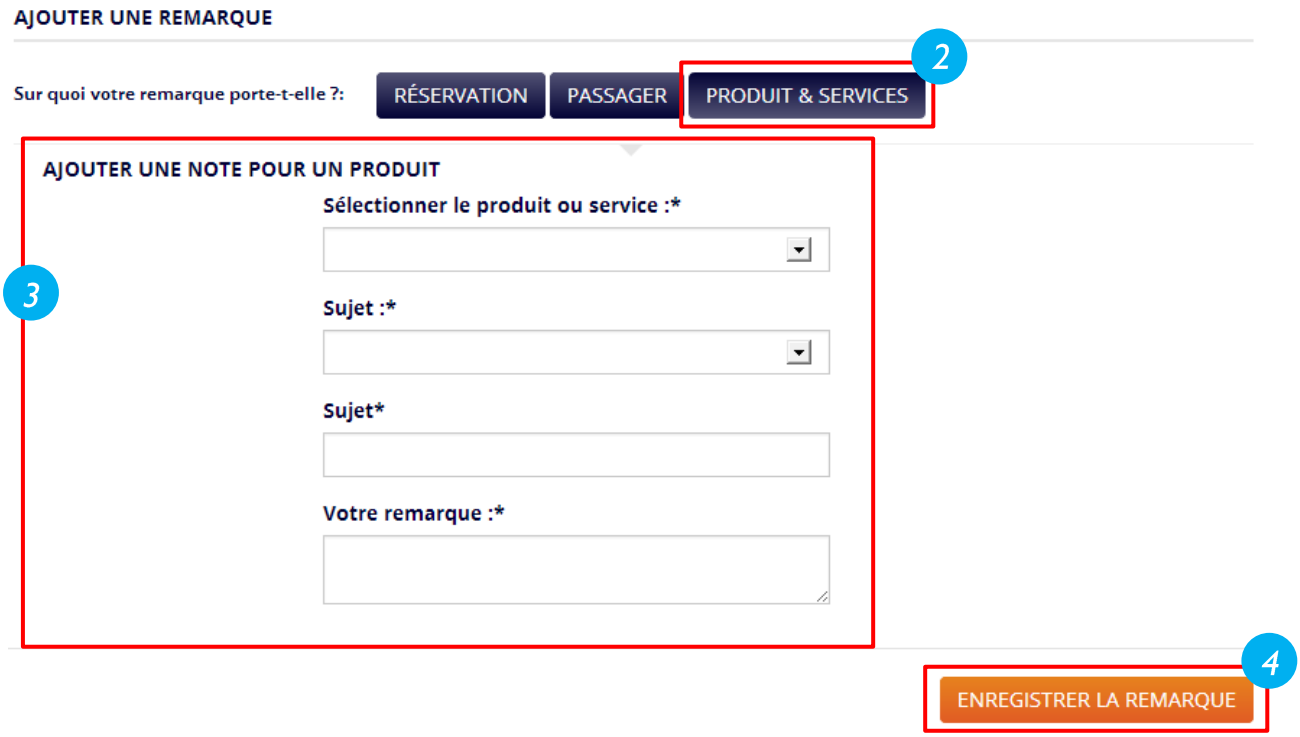


Image 41 – Création d'une note

3 Remplissez la remarque. Les champs varient selon la catégorie sélectionnée.

4 Cliquez sur ENREGISTRER LA REMARQUE .

4.10. Compléter le paiement

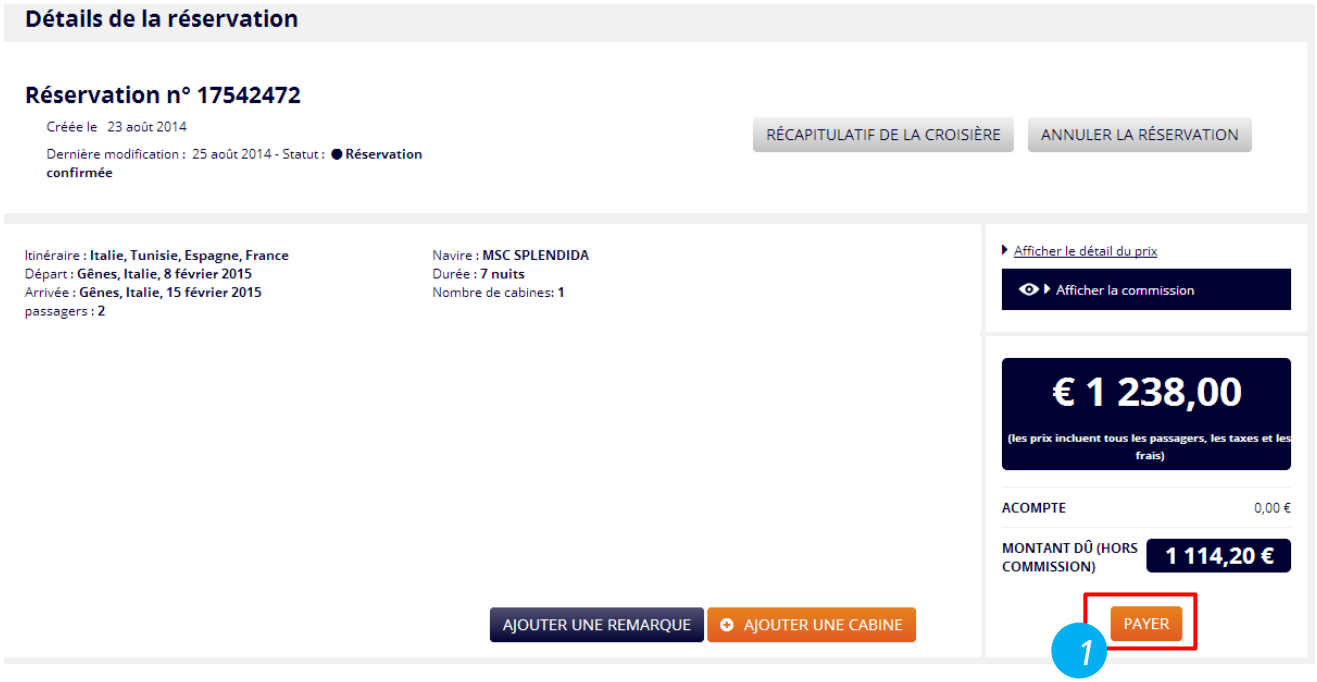

Détails de la réservation
Réservation n° 17542472
Créée le 23 août 2014
Dernière modification : 25 août 2014 - Statut : Réservation confirmée
RÉCAPITULATIF DE LA CROISIÈRE
ANNULER LA RÉSERVATION
Itinéraire : Italie, Tunisie, Espagne, France
Départ : Gênes, Italie, 8 février 2015
Arrivée : Gênes, Italie, 15 février 2015
passagers : 2
Navire : MSC SPLENDIDA
Durée : 7 nuits
Nombre de cabines: 1
Afficher le détail du prix
Afficher la commission
€ 1 238,00
(les prix incluent tous les passagers, les taxes et les frais)
ACOMPTE 0,00 €
MONTANT DÛ (HORS COMMISSION) 1 114,20 €
AJOUTER UNE REMARQUE
AJOUTER UNE CABINE
PAYER
1

Image 42 – Compléter le paiement

1 Cliquez sur PAYER . Vous serez redirigé vers l'étape 4 du processus de réservation (voir section 3.6.3).

2 Si vous cliquez sur CONFIRMER ET PAYER , vous serez redirigé vers l'espace de gestion des réservations où la section de paiement a été mise à jour.

4.11. Supprimer la réservation

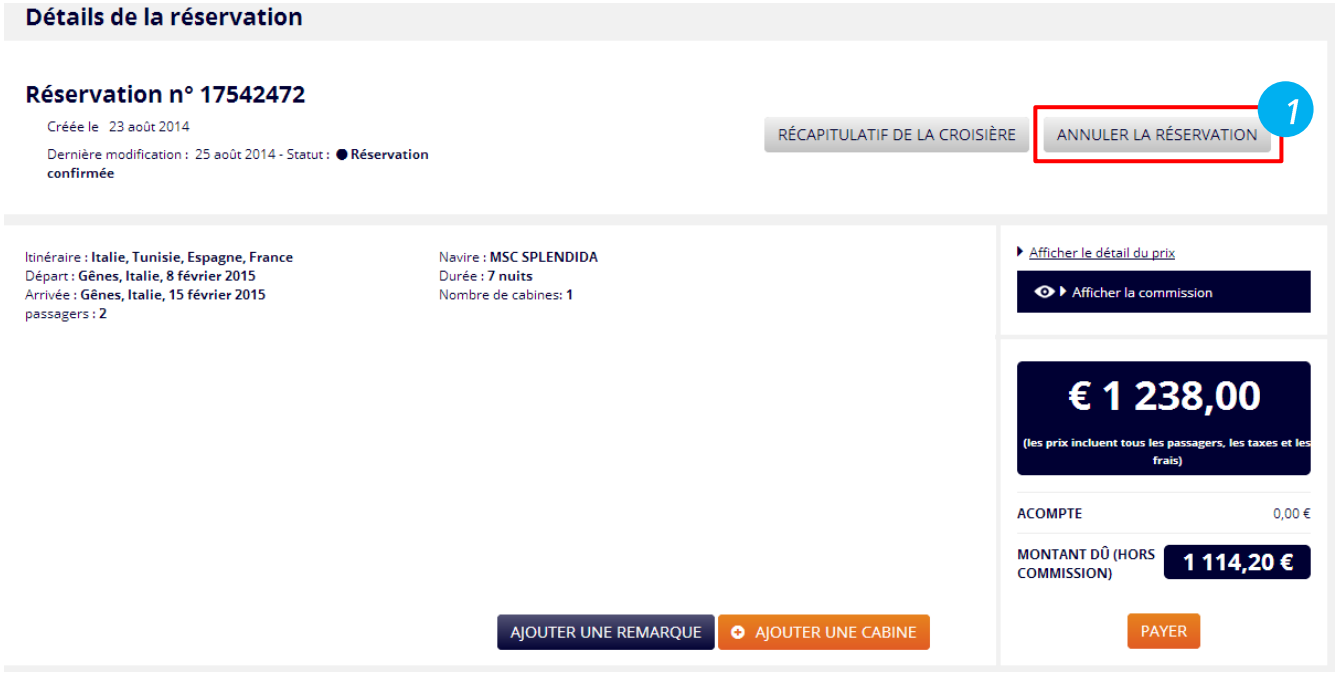

Détails de la réservation
Réservation n° 17542472
Créée le 23 août 2014
Dernière modification : 25 août 2014 - Statut : Réservation confirmée
RÉCAPITULATIF DE LA CROISIÈRE
ANNULER LA RÉSERVATION
1
Itinéraire : Italie, Tunisie, Espagne, France
Départ : Gênes, Italie, 8 février 2015
Arrivée : Gênes, Italie, 15 février 2015
passagers : 2
Navire : MSC SPLENDIDA
Durée : 7 nuits
Nombre de cabines: 1
Afficher le détail du prix
Afficher la commission
€ 1 238,00
(les prix incluent tous les passagers, les taxes et les frais)
ACOMPTE 0,00 €
MONTANT DÛ (HORS COMMISSION) 1 114,20 €
AJOUTER UNE REMARQUE
AJOUTER UNE CABINE
PAYER

Image 43 – Supprimer la réservation

1 Cliquez sur ANNULER LA RÉSERVATION .

2 Une fenêtre de confirmation s'ouvrira affichant les éventuels frais de pénalité. Cliquez sur CONFIRMER si vous voulez continuer la suppression de la réservation. Toutes les cabines et leurs services associés seront annulés. Dans le cas où des frais de pénalité sont présents, le montant sera visible.

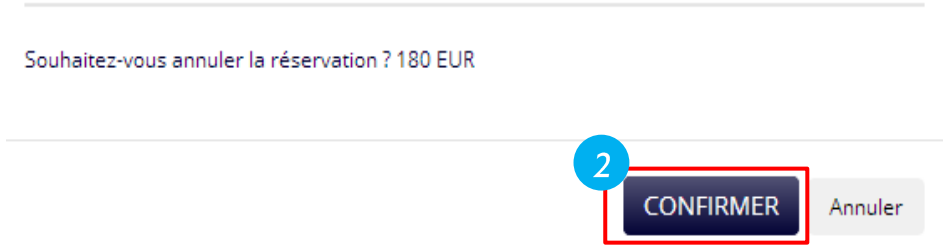


Image 44 – Fenêtre de suppression de réservation

Info

Les règles d'annulation sont définies au niveau du marché.

4.12. Carnets de voyages

Cette page vous permet de télécharger les Carnets de Voyage émis par MSC. Vous pouvez accéder cette section par le chemin : Gérer vos réservations → Carnets de voyages.

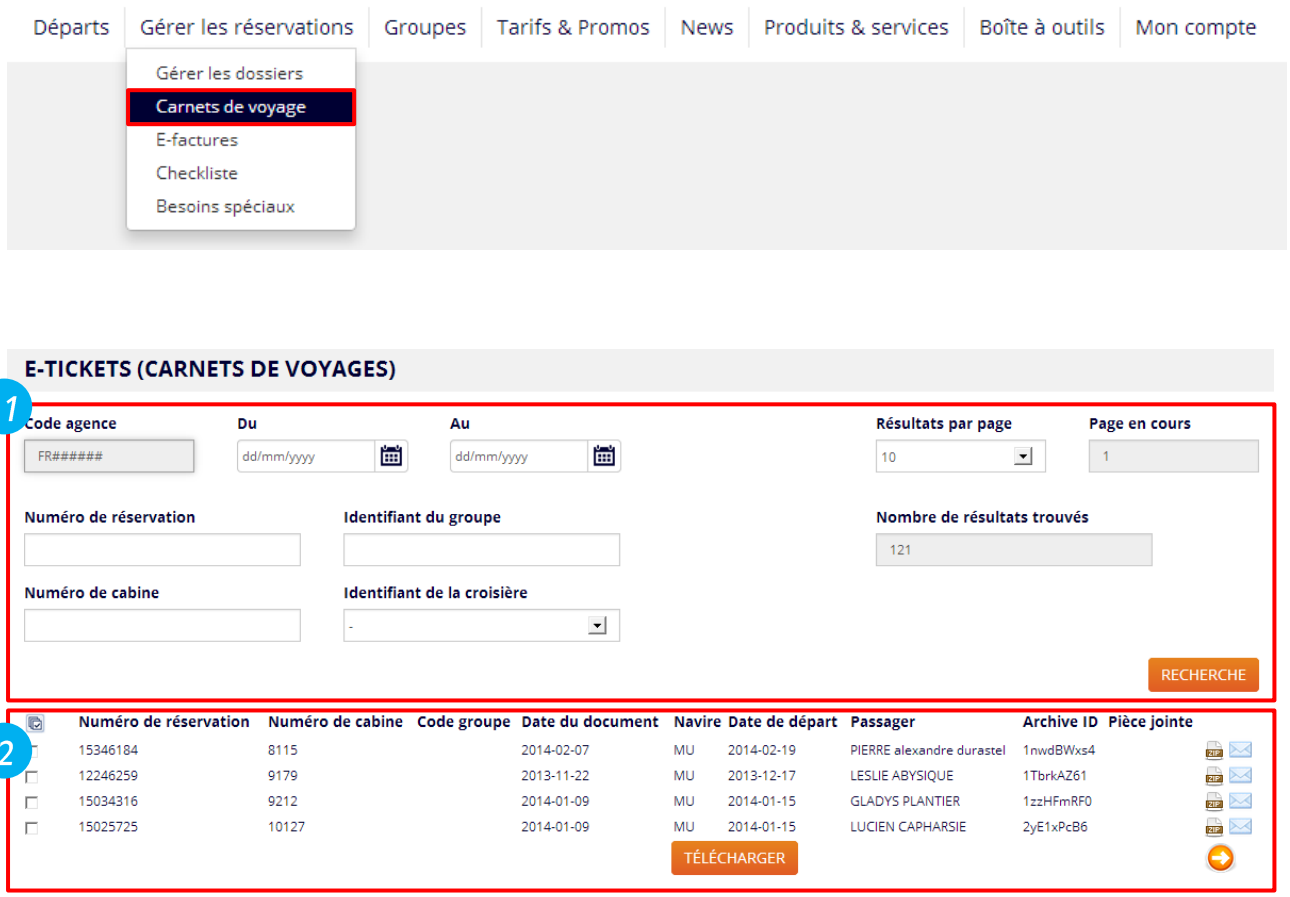


Image 45 – Carnets de voyages

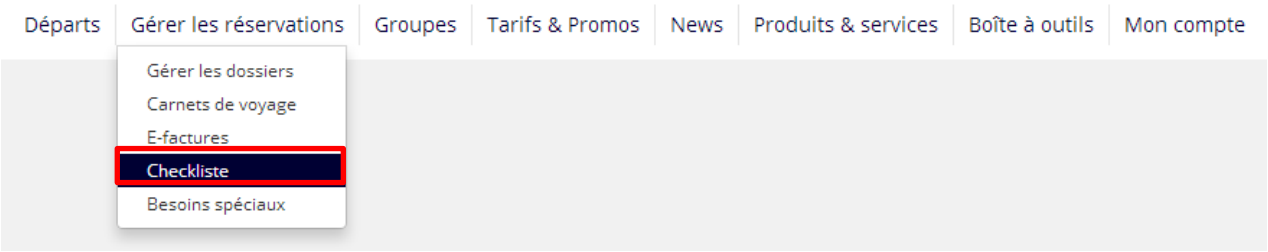
1 Remplissez les critères de recherche et cliquez sur RECHERCHE .

2 Cochez les carnets que vous voulez télécharger et cliquez sur TÉLÉCHARGER .

3 Il est possible d'envoyer par e-mail un carnet de voyages sélectionné avec .

4.13. Avant la croisière

Si vous avez un doute, l'espace « Avant la croisière » peut sûrement répondre à vos questions. Cette page est accessible par le chemin Gérer vos réservations → Checkliste.



Vous y trouverez une liste de choses à vérifier avant de conclure la réservation de votre client.

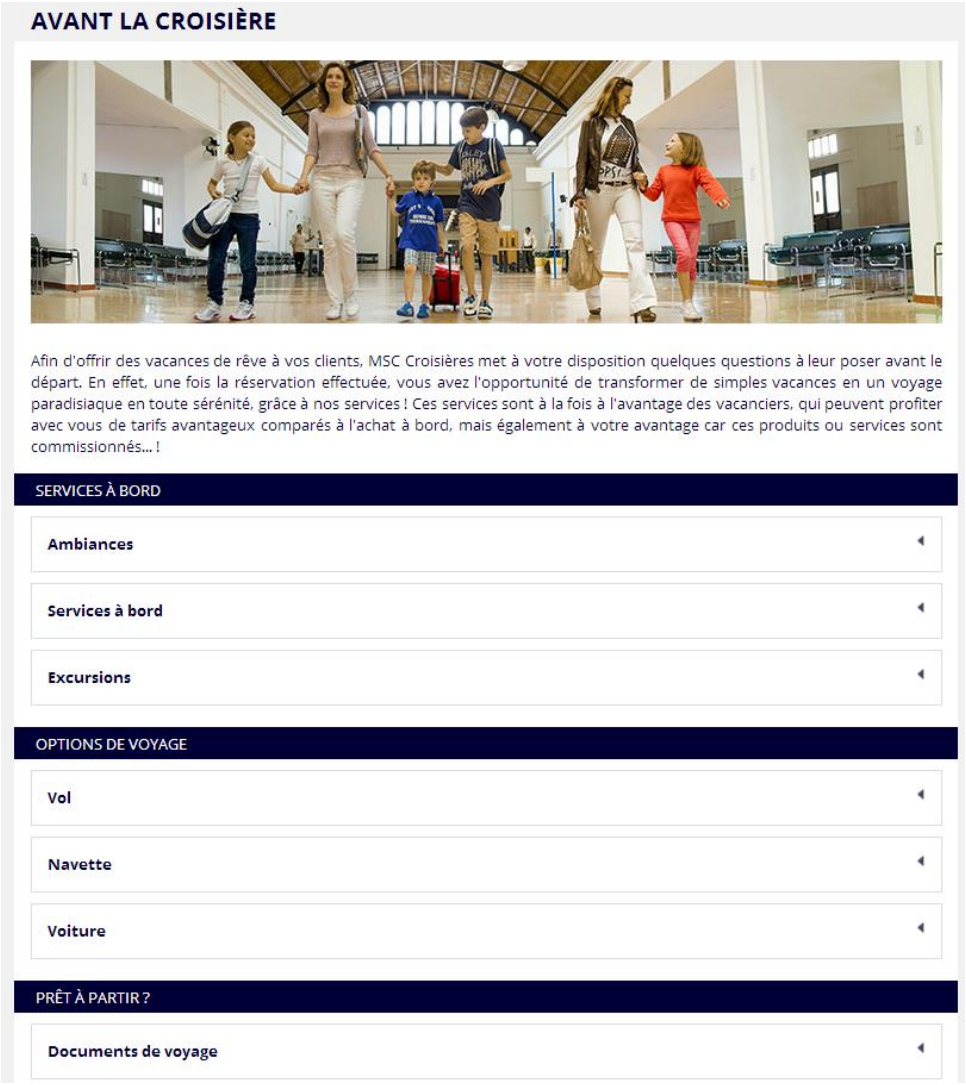

AVANT LA CROISIÈRE
Afin d'offrir des vacances de rêve à vos clients, MSC Croisières met à votre disposition quelques questions à leur poser avant le départ. En effet, une fois la réservation effectuée, vous avez l'opportunité de transformer de simples vacances en un voyage paradisiaque en toute sérénité, grâce à nos services ! Ces services sont à la fois à l'avantage des vacanciers, qui peuvent profiter avec vous de tarifs avantageux comparés à l'achat à bord, mais également à votre avantage car ces produits ou services sont commissionnés... !
SERVICES À BORD
Ambiances
Services à bord
Excursions
OPTIONS DE VOYAGE
Vol
Navette
Voiture
PRÊT À PARTIR ?
Documents de voyage

Image 46 – Avant la croisière

4.14. Besoins spéciaux

Au cas où votre client nécessite une assistance particulière, vous pouvez télécharger et remplir le formulaire Besoins Spéciaux. Cette page est accessible par le chemin Gérer vos réservations → Besoins Spéciaux.

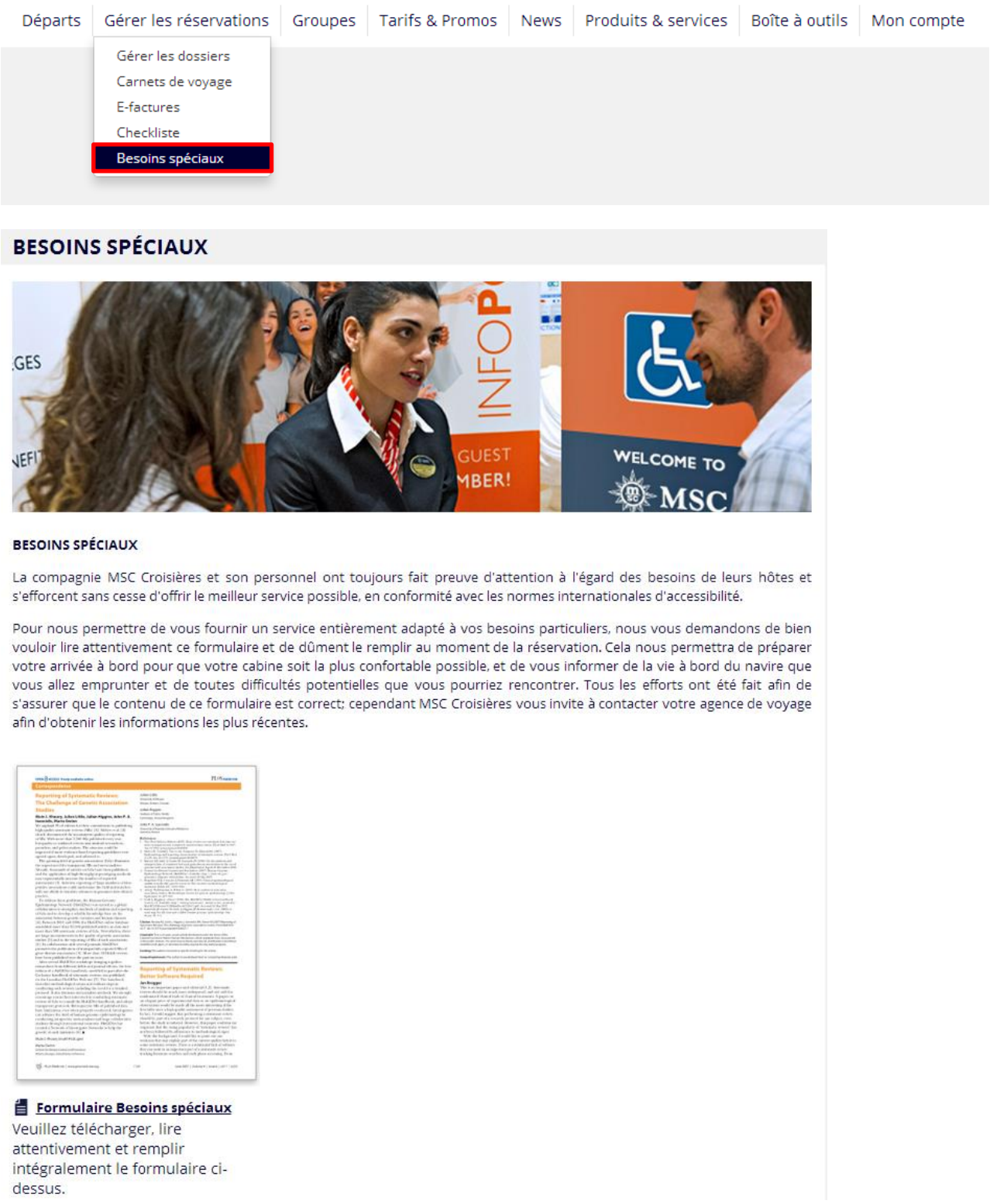
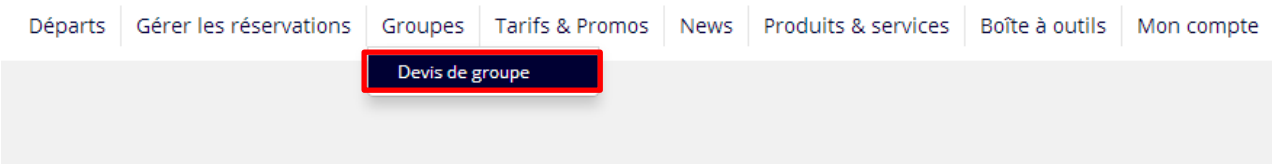

Départs
Gérer les réservations
Groupes
Tarifs & Promos
News
Produits & services
Boîte à outils
Mon compte
Gérer les dossiers
Carnets de voyage
E-factures
Checkliste
Besoins spéciaux
BESOINS SPÉCIAUX
WELCOME TO
MSC
BESOINS SPÉCIAUX
La compagnie MSC Croisières et son personnel ont toujours fait preuve d'attention à l'égard des besoins de leurs hôtes et s'efforcent sans cesse d'offrir le meilleur service possible, en conformité avec les normes internationales d'accessibilité.
Pour nous permettre de vous fournir un service entièrement adapté à vos besoins particuliers, nous vous demandons de bien vouloir lire attentivement ce formulaire et de dûment le remplir au moment de la réservation. Cela nous permettra de préparer votre arrivée à bord pour que votre cabine soit la plus confortable possible, et de vous informer de la vie à bord du navire que vous allez emprunter et de toutes difficultés potentielles que vous pourriez rencontrer. Tous les efforts ont été fait afin de s'assurer que le contenu de ce formulaire est correct; cependant MSC Croisières vous invite à contacter votre agence de voyage afin d'obtenir les informations les plus récentes.
Formulaire Besoins spéciaux
Veuillez télécharger, lire attentivement et remplir intégralement le formulaire ci-dessus.

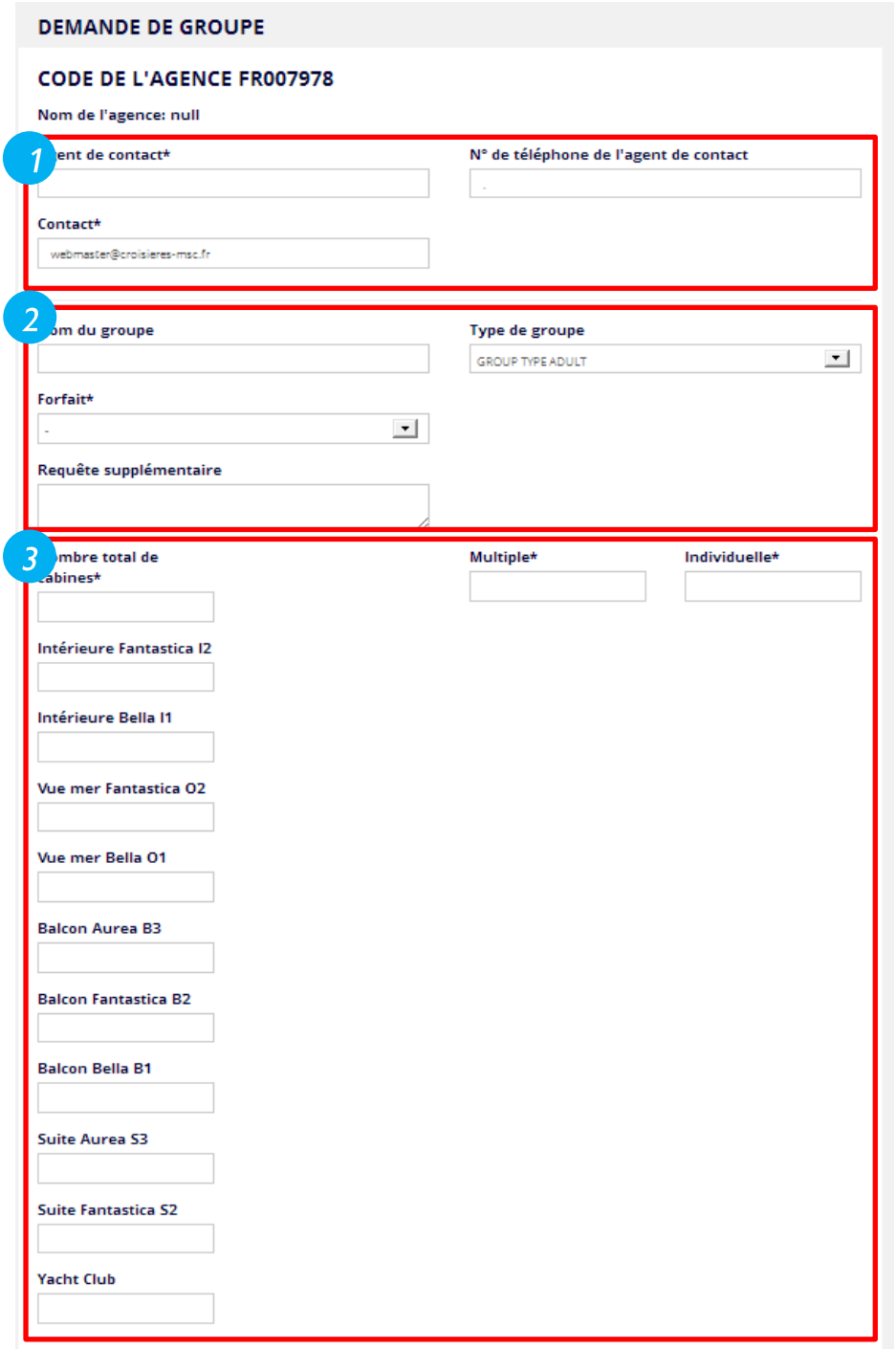
Image 47 – Besoins Spéciaux

5. GROUPES

5.1. *Demande de groupe*

Cette page vous permet d'envoyer un devis pour un groupe. Cette page est accessible par le chemin Groupes → Devis de groupe.





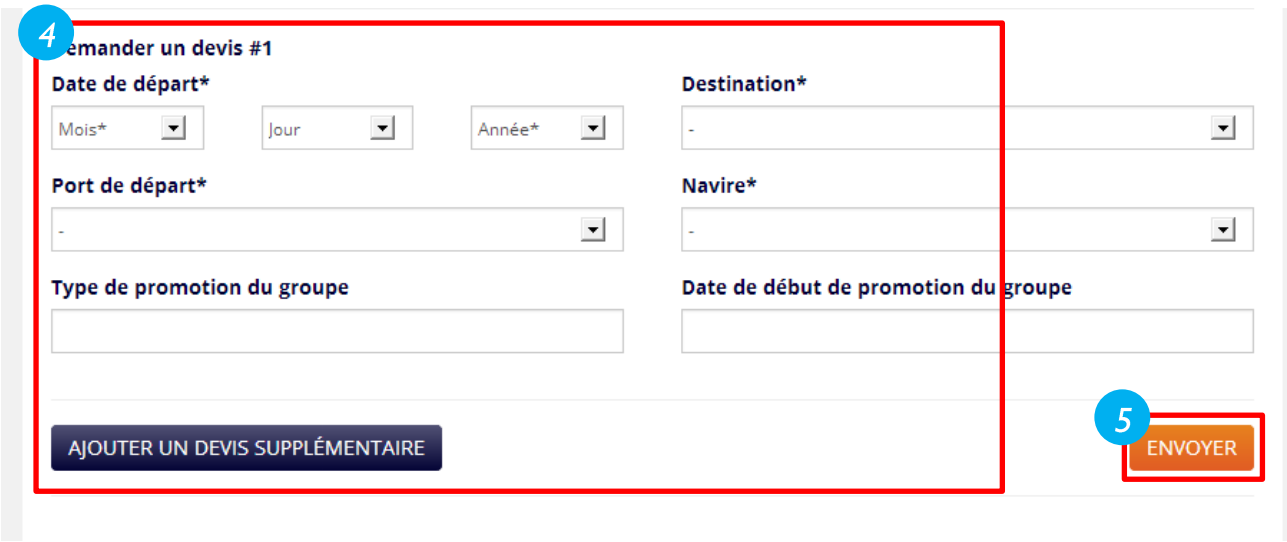


Image 48 – Demande de groupe

1. Insérez le détail de l'agence de voyage.

2. Insérez le détail du devis pour le groupe.

3. Insérez le nombre et le type (ambiance – catégorie) des cabines que vous voulez attribuer.

4. Insérez les détails de la croisière. Vous pouvez envoyer plusieurs devis à la fois pour différentes croisières en cliquant sur AJOUTER UN DEVIS SUPPLÉMENTAIRE .

5. Cliquez sur ENVOYER pour transmettre la demande. Vous serez contacté par MSC Croisières dans les meilleurs délais.

6. OUTILS DE VENTE

6.1. *Demande de visite de navire*

Cette page vous permet de demander une visite de navire. Cette page est accessible par le chemin Boîte à Outils → Découvrir MSC → Visite de navire.

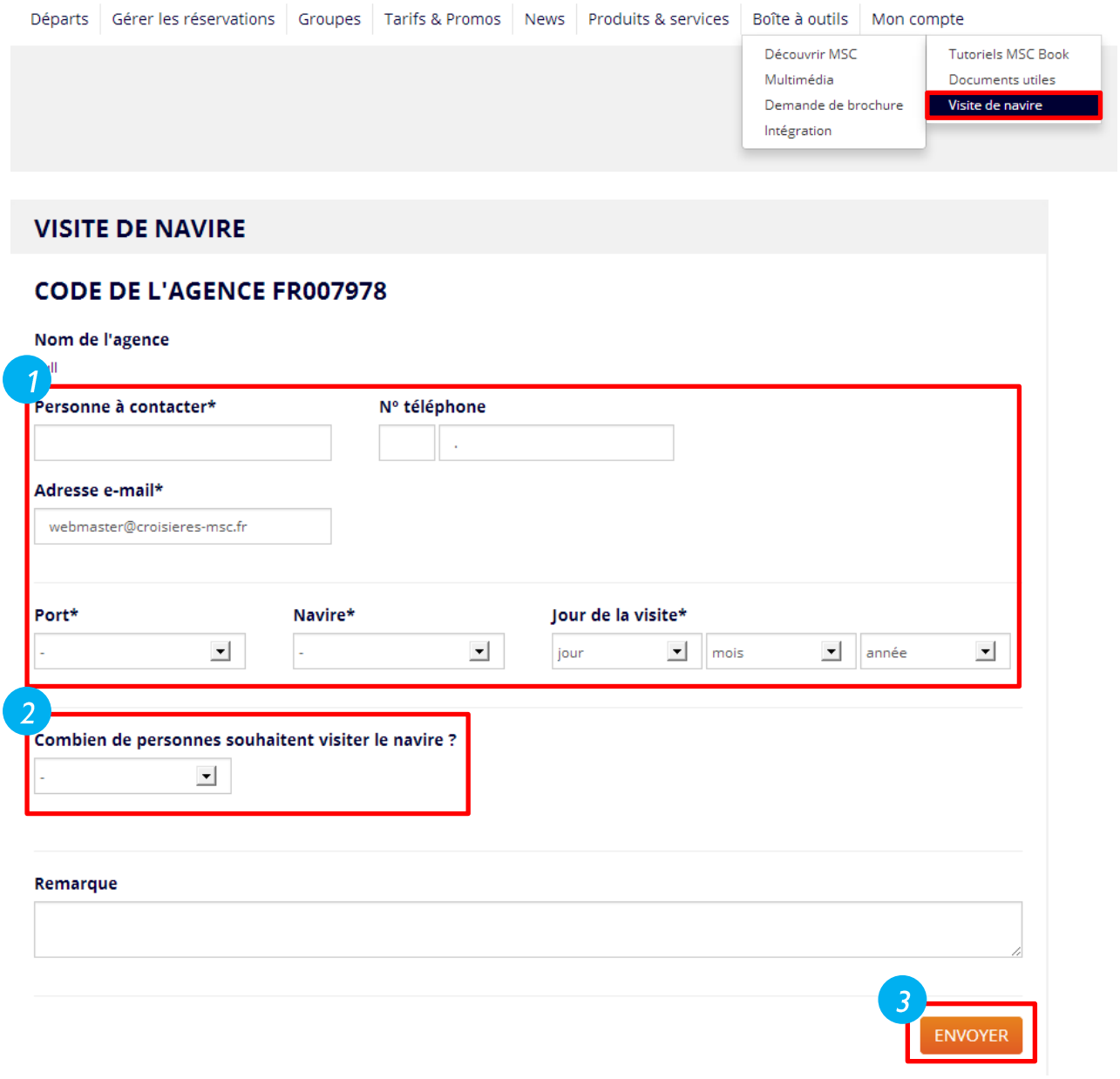


Image 49 – Demande de visite de navire

1 Insérez les détails de la visite du navire : vos coordonnées, le navire, le port de visite et la date.

2 Renseignez le nombre de personnes voulant visiter le navire. En cliquant sur AJOUTER DES PARTICIPANTS de nouvelles sections s'ouvriront, où vous pourrez rentrer leurs coordonnées. Ajouter le détail des informations des visiteurs n'est pas obligatoire.

3 Si besoin, ajoutez des remarques supplémentaires et cliquez sur ENVOYER pour transmettre votre requête. Vous serez contacté par MSC Croisières dans les meilleurs délais.

6.2. *Demande de brochure*

Cette page vous permet d'envoyer une requête pour recevoir du matériel de vente supplémentaire. Cette page est accessible par le chemin Boîte à Outils → Demande de brochure.

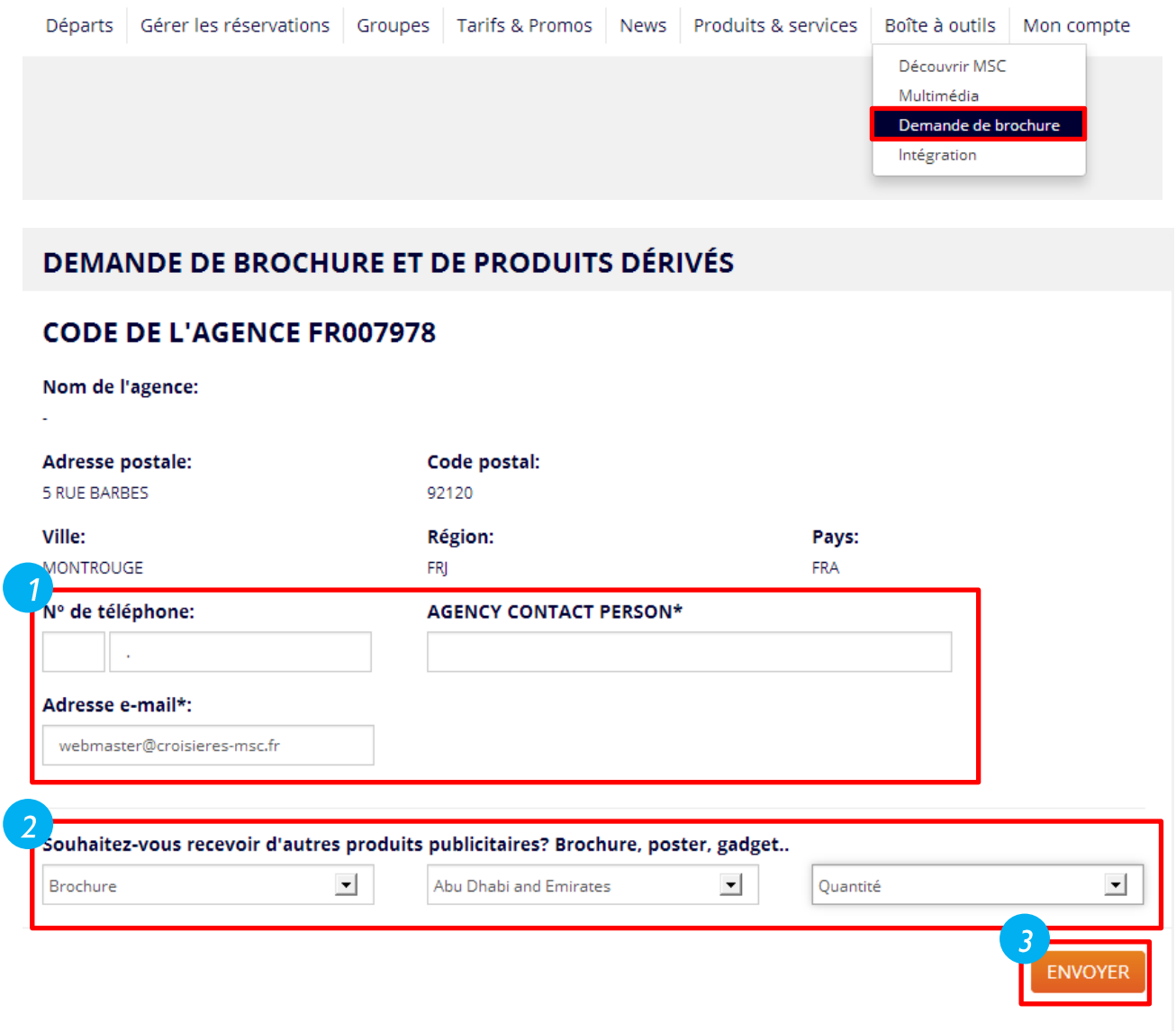


Image 50 – Demande de brochure

1 Insérez vos coordonnées.

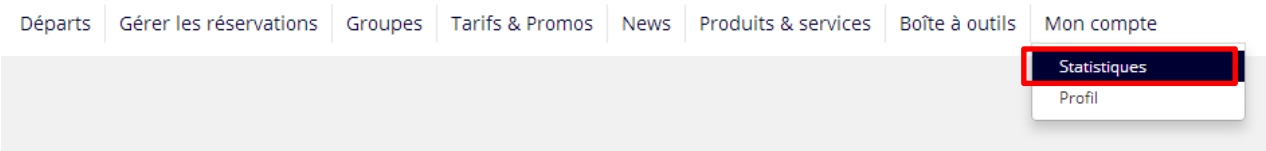
2 Renseignez le détail du matériel de vente dont vous avez besoin.

3 Cliquez sur ENVOYER pour transmettre votre requête. Vous serez contacté par MSC Croisières dans les meilleurs délais.

7. MON COMPTE

7.1. Rapports

Cette page vous permet de visualiser et de télécharger vos rapports de vente au format Excel. Cette page est accessible par le chemin Mon Compte → Statistiques.



Il est possible d'afficher le rapport selon deux critères principaux : par produit vendu ou par période de vente. Voici une description des deux approches possibles ci-dessous :

Onglet de vue d'ensemble

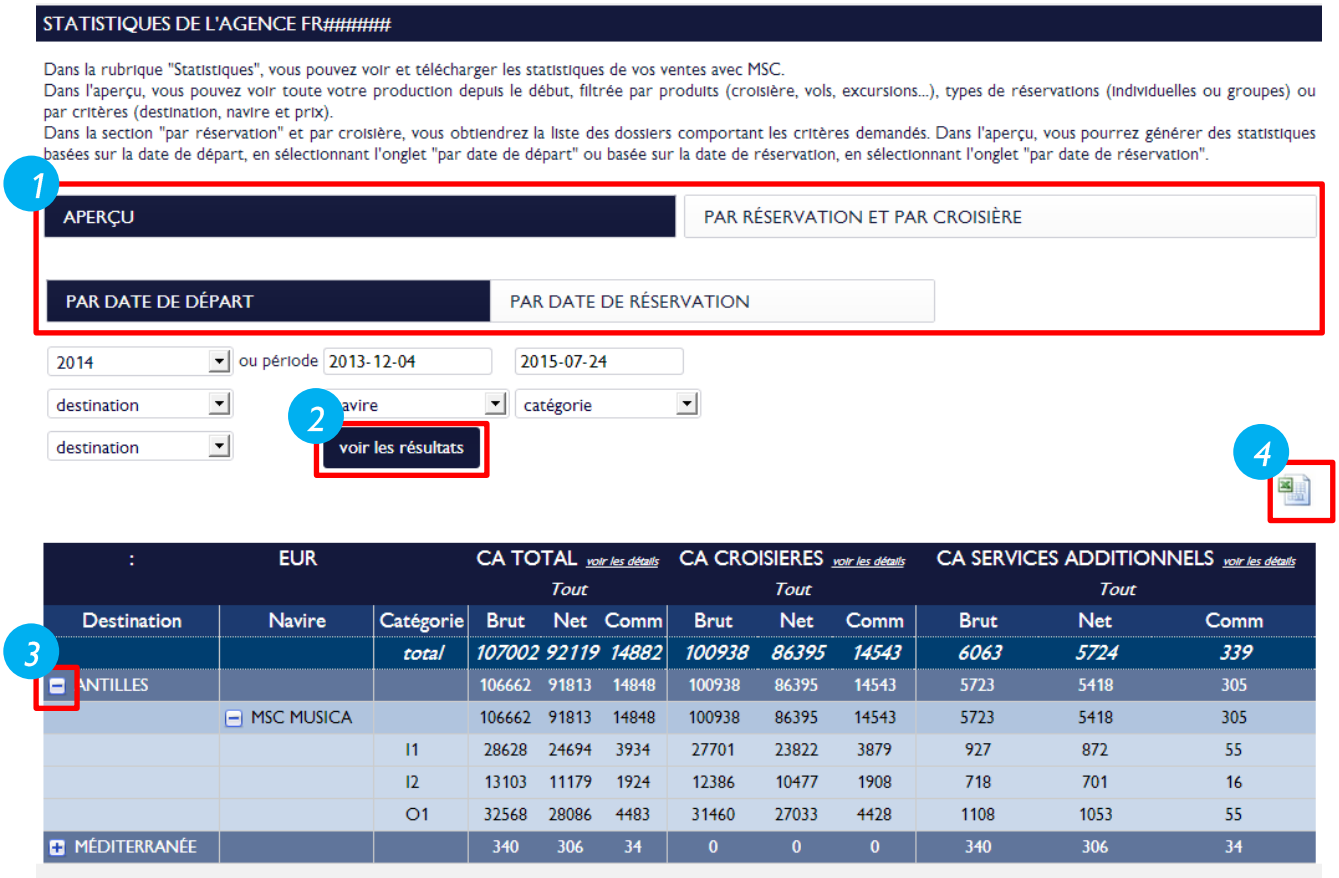

STATISTIQUES DE L'AGENCE FR########
Dans la rubrique "Statistiques", vous pouvez voir et télécharger les statistiques de vos ventes avec MSC.
Dans l'aperçu, vous pouvez voir toute votre production depuis le début, filtrée par produits (croisière, vols, excursions...), types de réservations (individuelles ou groupes) ou par critères (destination, navire et prix).
Dans la section "par réservation" et par croisière, vous obtiendrez la liste des dossiers comportant les critères demandés. Dans l'aperçu, vous pourrez générer des statistiques basées sur la date de départ, en sélectionnant l'onglet "par date de départ" ou basée sur la date de réservation, en sélectionnant l'onglet "par date de réservation".
1
APERÇU
PAR RÉSERVATION ET PAR CROISIÈRE
PAR DATE DE DÉPART
PAR DATE DE RÉSERVATION
2014
ou période
2013-12-04
2015-07-24
destination
destination
catégorie
2
voir les résultats
4
: EUR
CA TOTAL voir les détails
CA CROISIERES voir les détails
CA SERVICES ADDITIONNELS voir les détails
Tout
Destination
Navire
Catégorie
Brut
Net
Comm
total
107002 92119 14882
100938 86395 14543
6063 5724 339
3
ANTILLES
106662 91813 14848 100938 86395 14543 5723 5418 305
MSC MUSICA
106662 91813 14848 100938 86395 14543 5723 5418 305
I1
28628 24694 3934 27701 23822 3879 927 872 55
I2
13103 11179 1924 12386 10477 1908 718 701 16
O1
32568 28086 4483 31460 27033 4428 1108 1053 55
MÉDITERRANÉE
340 306 34 0 0 0 340 306 34

Image 51 – Rapports – Onglet de vue d'ensemble

1 Vous pouvez trouver l'information recherchée selon la date de départ ou la date de réservation :

- Par date de départ, vous obtenez toutes les réservations faites pour les dates sélectionnées. Vous pouvez sélectionner une croisière à l'année ou sur une plage de données spécifique. Les produits peuvent être filtrés par destination, navire et date de la croisière.

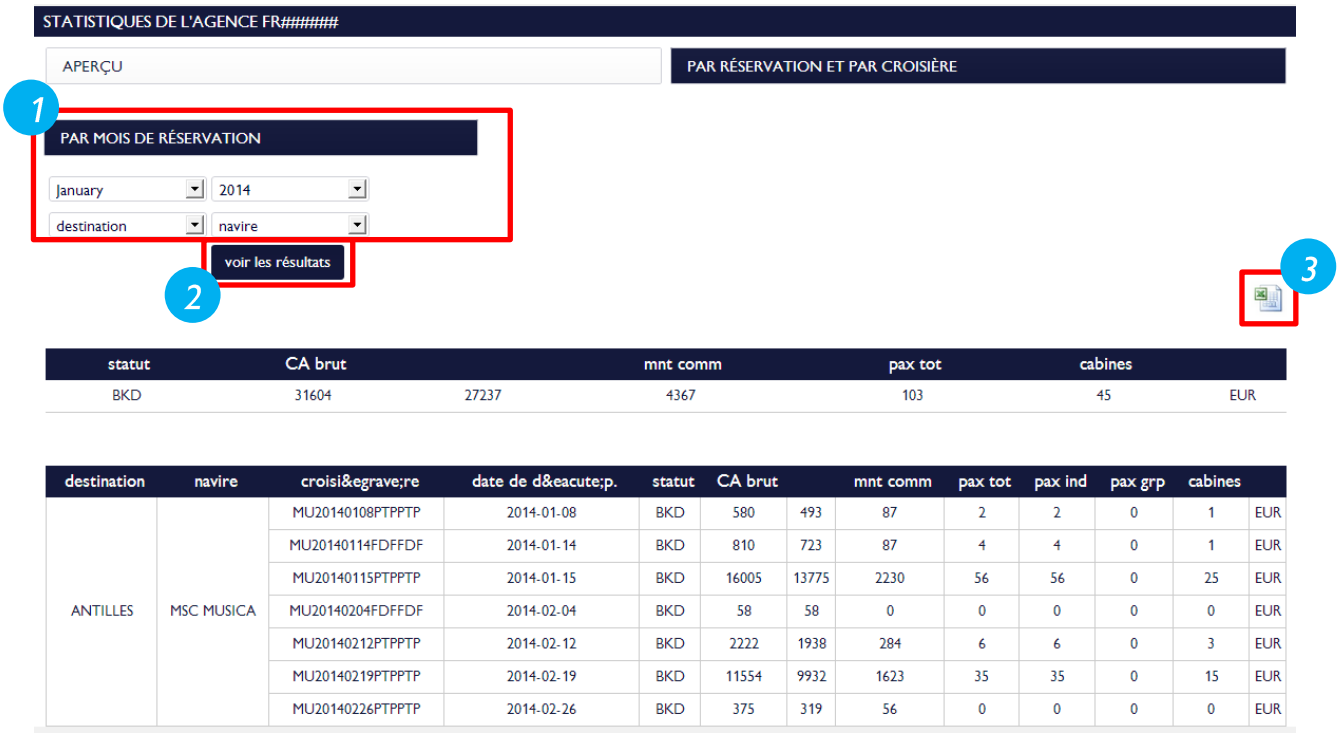
- Par date de réservation, vous pouvez filtrer par date de réservation et non par date de départ de la croisière.

2 Selon les critères de recherche sélectionnés dans les étapes précédentes, différents filtres sont disponibles afin d'affiner votre recherche. Remplissez-les et cliquez sur voir les résultats .

3 Selon vos besoins, vous pouvez étendre différentes sections afin d'obtenir des informations plus détaillées. Si vous choisissez de classer vos résultats par destination, vous pourrez affiner votre recherche en cliquant sur le symbole "+" pour découvrir quelles catégories et sur quels navires vous avez vendu. Il est également possible de trier les résultats par navire et catégorie.

4 Vous pouvez télécharger votre rapport au format excel en cliquant sur icône associée.

Onglet par réservation



statut	CA brut		mnt comm	pax tot	cabines	
BKD	31604	27237	4367	103	45	EUR

destination	navire	croisière	date de dép.	statut	CA brut		mnt comm	pax tot	pax ind	pax grp	cabines	
ANTILLES	MSC MUSICA	MU20140108PTPPTP	2014-01-08	BKD	580	493	87	2	2	0	1	EUR
		MU20140114FDFFDF	2014-01-14	BKD	810	723	87	4	4	0	1	EUR
		MU20140115PTPPTP	2014-01-15	BKD	16005	13775	2230	56	56	0	25	EUR
		MU20140204FDFFDF	2014-02-04	BKD	58	58	0	0	0	0	0	EUR
		MU20140212PTPPTP	2014-02-12	BKD	2222	1938	284	6	6	0	3	EUR
		MU20140219PTPPTP	2014-02-19	BKD	11554	9932	1623	35	35	0	15	EUR
		MU20140226PTPPTP	2014-02-26	BKD	375	319	56	0	0	0	0	EUR

Image 52 – Rapport – Onglet par réservation

1 Dans cet onglet vous pouvez rechercher selon le mois et l'année de réservation et filtrer les produits réservés durant ce mois selon le navire ou la destination.

5 Selon les critères de recherche sélectionnés dans les étapes précédentes, différents filtres sont disponibles afin d'affiner votre recherche. Remplissez-les et cliquez sur voir les résultats .

2 Téléchargez un fichier Excel avec toutes les données visibles sur l'écran en cliquant sur l'icône associée. Vous pouvez ainsi travaillez sur ces données hors-ligne.

7.2 *Mon compte - Profil*

Cette page vous permet de visualiser et de mettre à jour les informations concernant votre agence de voyage et votre profil personnel. Cette page est accessible par le chemin Mon Compte → Profil.

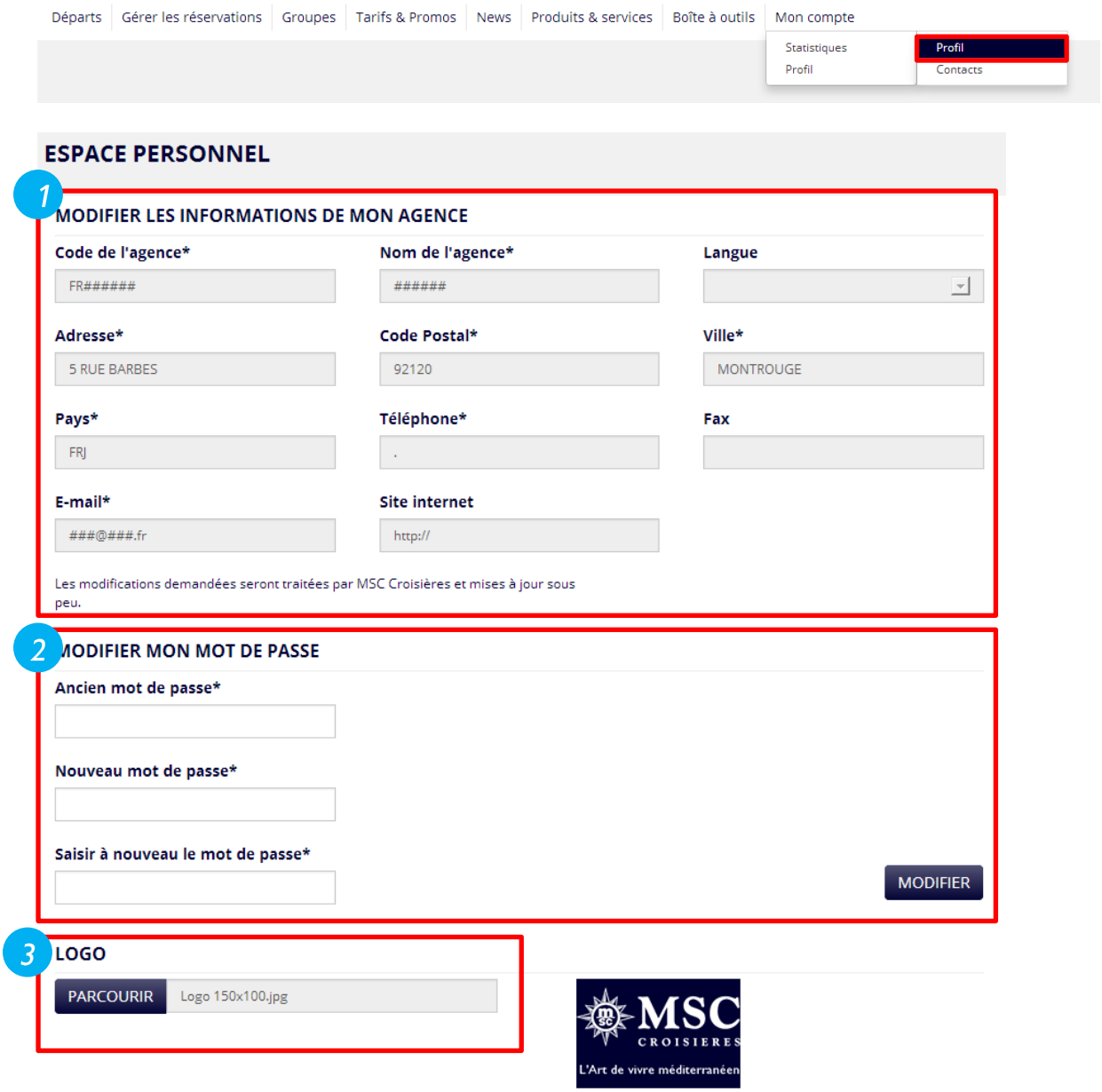


Image 52 – Mon Compte - Profil

1 Si vous êts administrateur, vous avez la possibilité de modifier les informations sur votre agence. Une requête est alors envoyée à MSC Croisières. Une fois votre requête traitée et appouvée par MSC, les données sont enregistrées dans le système. Cette section n'est pas modifiable si vous n'êtes pas administrateur.

A ***Réservé aux administrateurs***

Les agents peuvent uniquement visualiser les informations de l'agence, et n'ont pas les droits pour les modifier.

---

2 Vous pouvez modifier votre mot de passe en remplissant les champs associés et en cliquant sur le bouton MODIFIER .

3 Vous pouvez modifier le logo de l'agence en parcourant les dossiers de votre ordinateur et en sélectionnant un nouveau fichier.

Réservé aux administrateurs

Seuls les administrateurs ont la possibilité de modifier le logo de l'agence. Cette section n'est pas disponible pour les agents. La taille du logo doit être de 150px sur 100px.

7.3 *Mon Compte – Gérer les agents (réservé aux administrateurs)*

Cette section, accessible uniquement pour les administrateurs, vous permet de visualiser et de modifier les informations et les droits de chacun des comptes des agents. Cette page est accessible par le chemin Mon Compte → Profil → Mon profil → Gérer les agents (onglet sur la gauche de la page).

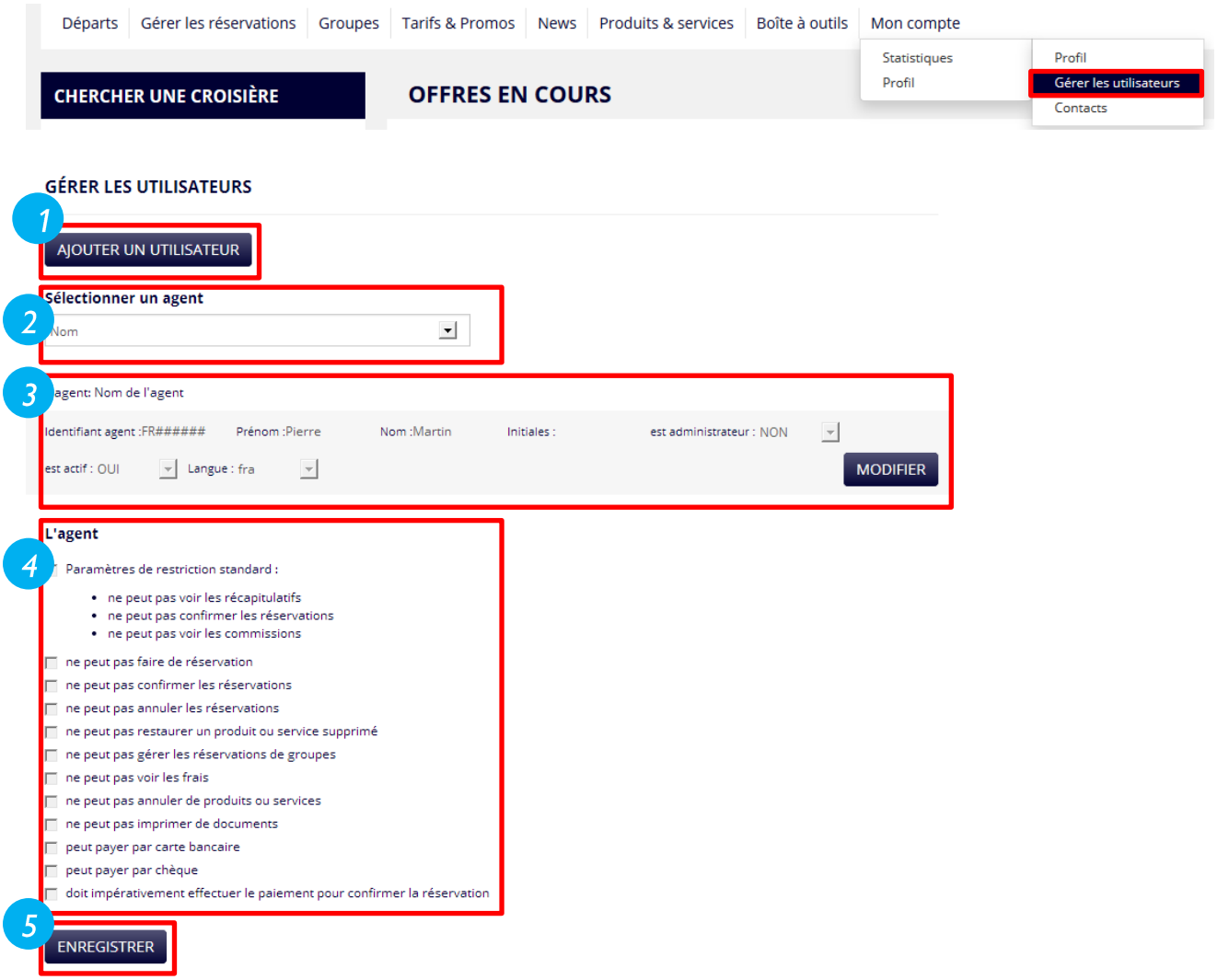


Image 53 – Mon Compte – Gérer les agents

1 Ajoutez un nouvel utilisateur en cliquant sur AJOUTER UN AGENT . Une fenêtre s'ouvez : insérez les informations du nouvel agent et cliquez sur ENREGISTRER .

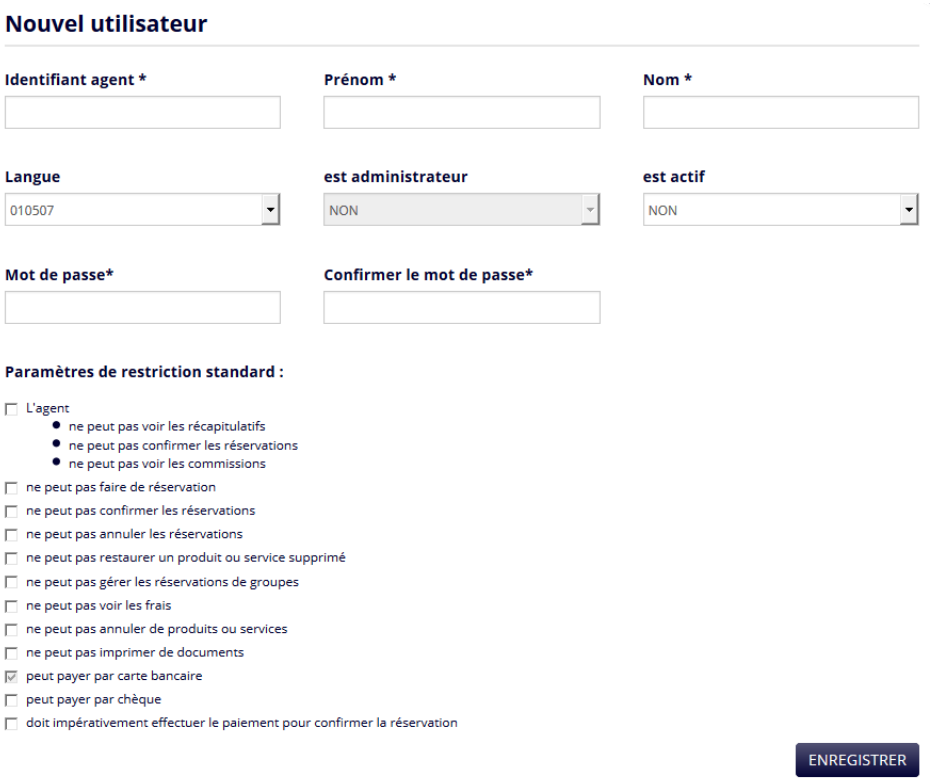

Nouvel utilisateur
Identifiant agent *
Prénom *
Nom *
Langue
010507
est administrateur
NON
est actif
NON
Mot de passe*
Confirmer le mot de passe*
Paramètres de restriction standard :
L'agent
ne peut pas voir les récapitulatifs
ne peut pas confirmer les réservations
ne peut pas voir les commissions
ne peut pas faire de réservation
ne peut pas confirmer les réservations
ne peut pas annuler les réservations
ne peut pas restaurer un produit ou service supprimé
ne peut pas gérer les réservations de groupes
ne peut pas voir les frais
ne peut pas annuler de produits ou services
ne peut pas imprimer de documents
peut payer par carte bancaire
peut payer par chèque
doit impérativement effectuer le paiement pour confirmer la réservation
ENREGISTRER

Image 54 – Mon Compte – Ajouter un agent

2 Sélectionnez un agent depuis le menu déroulant. Une section s'ouvre affichant ses détails.

3 En cliquant sur MODIFIER vous pouvez changer les paramètres de l'agent.

4 Vous pouvez modifier les drois des agents en cochant et décochant les cases d'autorisation.

5 Cliquez sur ENREGISTRER pour enregistrer toutes les modifications effectuées.

Réservé aux administrateurs

7.4 *Vos factures*

Cette page vous permet de télécharger les factures électroniques émises par MSC. Cette page est accessible par le chemin Gérer les réservations → E-factures.

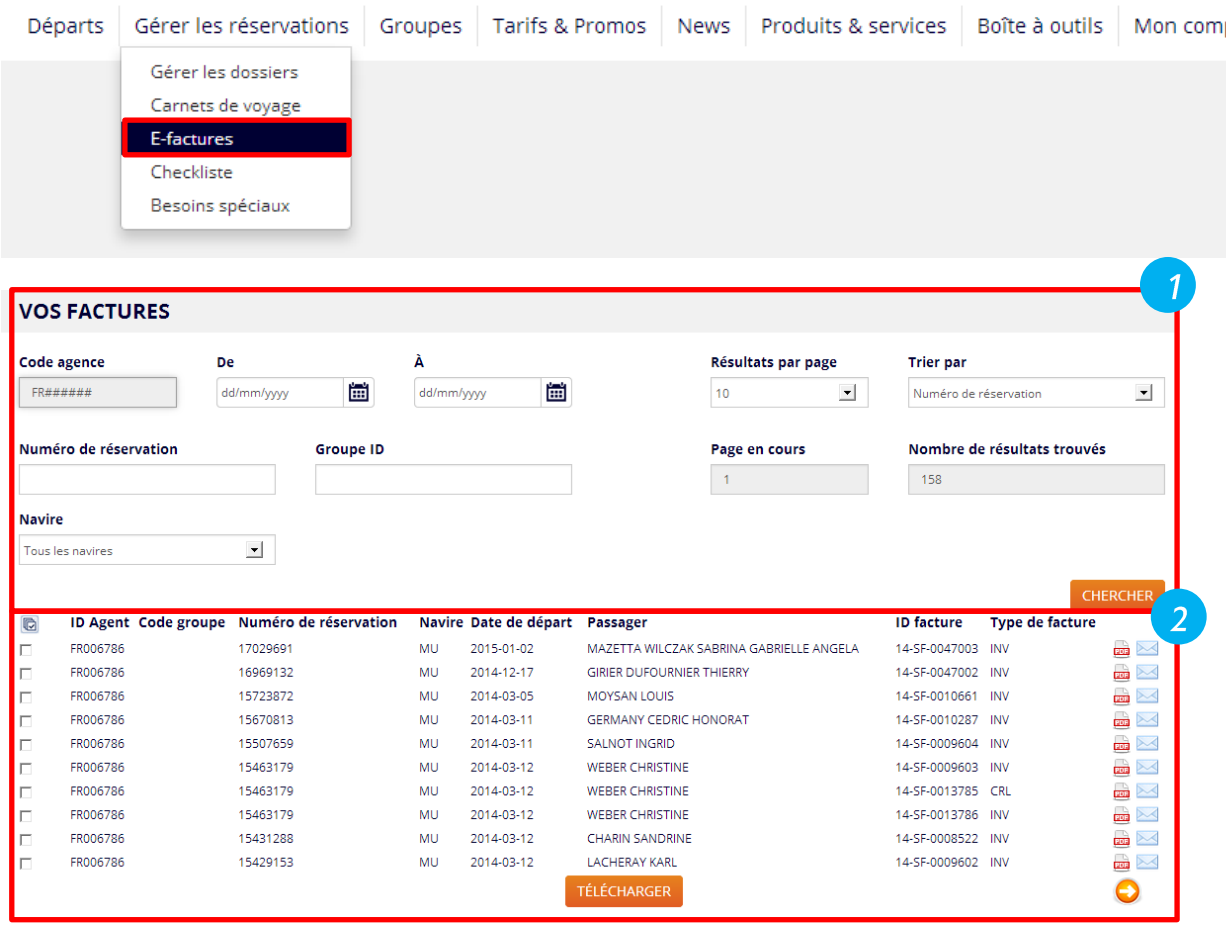


Image 55 – Vos factures

1 Effectuez votre recherche grâce aux critères et en cliquant sur CHERCHER .

2 Cochez les factures que vous voulez télécharger et cliquez sur TÉLÉCHARGER . Il est possible d'envoyer par e-mail une facture sélectionnée avec le bouton .